WYCIĄG Z PROCEDURY SKŁADANIA I ROZPATRYWANIA
REKLAMACJI ZGŁASZANYCH PRZEZ KLIENTÓW
OSTOJA TOWARZYSTWO FUNDUSZY INWESTYCYJNYCH S.A.

[…]

§2.

1. Towarzystwo umożliwia Klientom bezpłatne składanie reklamacji w związku z działalnością prowadzoną przez Towarzystwo, Fundusz lub podmiot działający na rzecz funduszu.
2. Towarzystwo informuje Klientów o obowiązującej Procedurze Reklamacji - „Procedura składania i rozpatrywania reklamacji zgłaszanych przez Klientów Ostoja Towarzystwa Funduszy Inwestycyjnych S.A.”, w szczególności o:
   1) miejscu i formie złożenia Reklamacji;
   2) terminie rozpatrzenia Reklamacji;
   3) sposobie powiadomienia o rozpatrzeniu Reklamacji;
   4) możliwości zapoznania się z Procedurą Reklamacji na stronie internetowej Towarzystwa.
3. Procedura Reklamacji udostępniana jest Klientowi bezpłatnie na jego żądanie. Wyciąg z Procedury Reklamacji jest bezpłatnie udostępniany w siedzibie Towarzystwa oraz zamieszczony na stronie internetowej Towarzystwa pod adresem: www.ostojatfi.pl, w sposób umożliwiający zapoznanie się przez Klientów.
4. Informacja, o której mowa w ust. 2 powyżej jest zamieszczana w umowie zawartej z Klientem, a w przypadku, w którym nie doszło do zawarcia umowy jest udzielana Klientowi w terminie 7 (siedmiu) dni roboczych od dnia, w którym nastąpiło zgłoszenie Reklamacji przez Klienta.
5. W celu umożliwienia Towarzystwu rzetelnego rozpatrzenia Reklamacji Towarzystwo rekomenduje jej złożenie niezwłocznie po powzięciu przez Klienta informacji o zaistnieniu okoliczności powodujących powstanie zastrzeżeń.
6. Nie stanowi Reklamacji w rozumieniu Procedury Reklamacji pytanie dotyczące oferty produktowej Towarzystwa lub prośba o wyjaśnienie sytuacji prawnej lub faktycznej Klienta.
7. Niezależnie od złożenia Reklamacji Klientowi przysługuje prawo:
   1) podjęcia negocjacji zmierzających do polubownego rozwiązania sporu z Towarzystwem;
   2) wystąpienia z wnioskiem do Rzecznika Finansowego o przeprowadzenie pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów pomiędzy Klientem a Towarzystwem, o którym to postępowaniu mowa w rozdziale 4 Ustawy;
   3) wystąpienia z powództwem do właściwego polskiego sądu powszechnego;
   4) w przypadku Klienta będącego konsumentem zwrócenia się o pomoc do miejskich i powiatowych Rzeczników Konsumenta;
   5) przedstawienia Towarzystwu propozycji zawarcia pisemnej umowy w sprawie poddania sporu pod rozstrzygnięcie Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego, przy czym Towarzystwo może odmówić zawarcia takiej umowy.

[…]

§4.

1. Reklamacje można składać w formie pisemnej lub ustnej lub z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej (forma elektroniczna). Reklamacja może być złożona bezpośrednio w siedzibie Towarzystwa lub w każdej jego jednostce organizacyjnej obsługującej Klientów. Reklamacja złożona w formie pisemnej może być złożona osobiście lub wysłana przesyłką pocztową nadaną u operatora pocztowego w rozumieniu ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe albo pocztą kurierską. Reklamacja ustna składana jest do protokołu, podczas wizyty Klienta w siedzibie Towarzystwa lub jednostce organizacyjnej obsługującej Klientów, przy czym protokół taki jest podpisywany przez Klienta. Reklamacja złożona w formie elektronicznej odbywa się poprzez wysłanie przez Klienta wiadomości e-mail na adres: biuro@ostojatfi.pl
2. Treść Reklamacji powinna w sposób niewątpliwy umożliwiać ustalenie tożsamości Klienta oraz wskazywać jego adres do korespondencji. Reklamacje niezawierające danych pozwalających na jednoznaczną identyfikację wnoszącego Reklamację oraz jego adresu do korespondencji pozostawia się bez rozpatrzenia.
3. Klient może złożyć Reklamację za pośrednictwem pełnomocnika dysponującego pełnomocnictwem udzielonym w zwykłej formie pisemnej, chyba że istnieją szczególne uwarunkowania wskazujące na konieczność zachowania innej formy szczególnej, a Klient został o tym poinformowany na etapie zawarcia umowy, załączając treść pełnomocnictwa na piśmie, przy czym pełnomocnikiem może być wyłącznie osoba o pełnej zdolności do czynności prawnych.
4. Na żądanie Klienta, Towarzystwo przesyła potwierdzenie otrzymania Reklamacji, w sposób wskazany w żądaniu (forma pisemna/forma elektroniczna). W przypadku złożenia Reklamacji ustnej, Towarzystwo doręcza Klientowi odpis protokołu.
5. Reklamacja Klienta powinna zawierać szczegółowy opis zastrzeżeń formułowanych przez Klienta, w tym opis stanu faktycznego, z którym Klient wiąże te zastrzeżenia, a w przypadku poniesienia szkody przez Klienta wskazywać postać tej szkody i jej wysokości oraz sposób wyliczenia oraz określać precyzyjnie żądania Klienta w stosunku do Towarzystwa. Do Reklamacji powinny zostać załączone dowody potwierdzające prawdziwość zgłaszanych przez niego zastrzeżeń oraz fakt poniesienia i wysokość szkody.
6. Jeżeli treść Reklamacji lub załączonej do niej dokumentów nasuwa wątpliwości, co do zgłoszonych zastrzeżeń, postaci i wysokości poniesionej szkody lub treści żądań Klienta albo z innych przyczyn uniemożliwia Towarzystwu merytoryczne zajęcie stanowiska, Towarzystwo występuje do Klienta o złożenie wyjaśnień lub uzupełnień, z pouczeniem, że ich niezłożenie w terminie może skutkować niemożliwością prawidłowego rozpatrzenia Reklamacji i ustosunkowania się do zastrzeżeń lub żądań podniesionych w jej treści. Wezwanie do uzupełnienie Reklamacji, przekazywane jest Klientowi w formie wskazanej w §8 ust. 1.

7. Wyjaśnienia lub uzupełnienia, o których mowa w ust. 6 powyżej powinny zostać złożone w terminie 7 (siedmiu) dni roboczych od otrzymania przedmiotowego pisma Towarzystwa .

§5.

1. Reklamacje rozpatrywane są przez Towarzystwo bez zbędnej zwłoki, w możliwie najkrótszym terminie, nie dłuższym jednak niż 30 (trzydzieści) dni kalendarzowych od dnia wpływu. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
2. Reklamacje rozpatrywane są przez Towarzystwo w sposób rzetelny, wnikliwy i terminowy, po przeanalizowaniu wszystkich informacji i dokumentów przekazanych w Reklamacji a także informacji i dokumentów będących w posiadaniu Towarzystwa, z zachowaniem obiektywizmu oraz poszanowaniem obowiązujących przepisów prawa i dobrych obyczajów.
3. Za datę wpływu Reklamacji uważa się datę potwierdzenia przyjęcia pisma przez Towarzystwo, datę sporządzenia protokołu zawierającego Reklamację złożoną ustnie, a w przypadku nadesłania Reklamacji przesyłką pocztową lub pocztą kurierską lub w formie elektronicznej, datę otrzymania przesyłki przez Towarzystwo.
4. Termin odpowiedzi wskazany w ust. 1 powyżej, w szczególnie skomplikowanych przypadkach lub wymagających uzyskania od Klienta dodatkowych wyjaśnień lub uzupełnień, może zostać wydłużony do 60 (sześćdziesięciu) dni kalendarzowych od dnia wpływu Reklamacji. W takim przypadku Towarzystwo informuje Klienta o tym fakcie, wskazując przyczyny opóźnienia, okoliczności wymagające dodatkowego ustalenia oraz przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi.
5. W przypadku niedotrzymania terminu rozpatrzenia Reklamacji określonego w ust. 1 lub w ust. 4, w określonym w nim przypadkach, Reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.

[…]

§8.

1. Odpowiedź na Reklamację udzielana jest:
   a) w formie pisemnej (papierowej) i przekazywana na adres pocztowy (korespondencyjny) wskazany przez Klienta, przesyłką pocztową za zwrotnym potwierdzeniem odbioru – dotyczy Reklamacji złożonych przez Klienta w formie pisemnej lub ustnej, chyba że Klient wniósł o dostarczenie odpowiedzi w formie elektronicznej na wskazany przez Klienta adres email **lub**
   b) w formie elektronicznej, zaopatrzona w kwalifikowany podpis elektroniczny i przekazywana na adres email, z którego Reklamacja wpłynęła do Towarzystwa - dotyczy Reklamacji złożonych przez Klienta w formie elektronicznej, chyba że Klient wniósł o dostarczenie odpowiedzi na piśmie;
2. Odpowiedź na Reklamację zawiera m.in.:
   1) dane osobowe identyfikujące Klienta, który złożył Reklamację, oznaczenie numeru Reklamacji oraz daty jej rozpatrzenia;

2) imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za rozpatrzenie Reklamacji, wraz ze wskazaniem jej stanowiska służbowego;
3) wyczerpującą informację na temat stanowiska Towarzystwa w sprawie skierowanych zastrzeżeń i żądań Klienta;
4) uzasadnienie faktyczne i prawne odpowiedzi na Reklamację. Towarzystwo może odstąpić od przedstawienia uzasadnienia w przypadku uwzględnienia Reklamacji w całości;
5) w przypadku odpowiedzi udzielanej Klientowi będącemu konsumentem - wyczerpującą informację na temat zgłoszonego problemu, ze wskazaniem odpowiednich postanowień umowy oraz stosownych przepisów prawa, a jeśli to możliwe także z przytoczeniem ich brzmienia;
6) w przypadku uwzględnienia Reklamacji w całości lub w części – określenie terminu, w którym żądanie Klienta w uwzględnionym zakresie zostanie zrealizowane, nie dłuższego jednak niż 30 (trzydzieści) dni kalendarzowych, od dnia sporządzenia odpowiedzi na Reklamację;
7) w przypadku nieuwzględnienia żądań Klienta w całości lub w części – także pouczenie o możliwości:
   a) skorzystania, za zgodą Towarzystwa i Klienta, z instytucji mediacji albo sądu polubownego;
   b) wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego;
   c) wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy;
   d) w przypadku Klienta będącego konsumentem – możliwość zwrócenia się o pomoc do miejskich i powiatowych Rzeczników Konsumenta.

3. Odpowiedź na Reklamację udzielana w formie pisemnej, jest sporządzana przy użyciu czcionki *Times New Roman 12 pkt* lub większej czcionki, o ile Klient zażąda większej czcionki w treści Reklamacji.

[…]

§10.

1. Wniesienie Reklamacji nie powoduje ograniczenia dysponowania aktywami Klienta.
2. W okresie rozpatrywania Reklamacji Klient nie jest ograniczony w zakresie dysponowania swoimi aktywami, chyba że ograniczenie w zakresie dysponowania aktywami Klienta wynika z innego tytułu.

[…]