WYCIĄG Z PROCEDURY SKŁADANIA I ROZPATRYWANIA SKARG, WNIOSKÓW I REKLAMACJI ZGŁOSZONYCH PRZEZ KLIENTÓW OSTOJA TOWARZYSTWA FUNDUSZY INWESTYCYJNYCH S.A.

[…]

§ 3.

1. Towarzystwo umożliwia Klientom bezpłatne składanie skarg, wniosków i reklamacji w związku z działalnością prowadzoną przez Towarzystwo, Fundusz lub podmiot działający na rzecz funduszu.
2. Towarzystwo informuje Klientów o obowiązującej Procedurze - „Procedura składania i rozpatrywania skarg, wniosków i reklamacji zgłoszonych 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 na stronie internetowej Towarzystwa.
3. Procedura udostępniana jest Klientowi bezpłatnie na jego żądanie. Wyciąg z Procedury jest zamieszczony na stronie internetowej Towarzystwa pod adresem: www.ostojatfi.pl, w sposób umożliwiający zapoznanie się przez wszystkich 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 siedmiu dni roboczych od dnia, w którym nastąpiło zgłoszenie Reklamacji przez Klienta.
5. W celu umożliwienia Towarzystwu rzetelnego rozpatrzenia Reklamacji jej złożenie powinno nastąpić niezwłocznie po powzięciu przez Klienta informacji o zaistnieniu okoliczności powodujących powstanie zastrzeżeń.
6. Nie stanowi Reklamacji w rozumieniu Procedury 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 mających na celu zawarcie ugody z Towarzystwem;
   2) wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego, o którym mowa w Ustawie;

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.

[…]

§ 5.

1. Reklamacje można składać w formie pisemnej bezpośrednio w siedzibie Towarzystwa lub listem poleconym nadanym u przedsiębiorcy uprawnionego do wykonywania działalności pocztowej na podstawie wpisu do rejestru operatorów pocztowych albo pocztą kurierską, a także ustnie do protokołu, podczas wizyty Klienta w siedzibie Towarzystwa, przy czym protokół taki jest podpisywany przez Klienta.
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 potwierdza na piśmie otrzymanie Reklamacji, a w przypadku złożenia Reklamacji ustnej, doręcza mu 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 na piśmie 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.
7. Wyjaśnienia lub uzupełnienia, o których mowa w ust. 6 powyżej powinny zostać złożone w terminie siedmiu dni roboczych od otrzymania przedmiotowego pisma Towarzystwa .

§ 6.

1. Reklamacje rozpatrywane są przez Towarzystwo bez zbędnej zwłoki, w możliwie najkrótszym terminie, nie dłuższym jednak niż 30 dni kalendarzowych od dnia następnego po dniu wpływu.
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 listem poleconym lub pocztą kurierską, datę otrzymania listu 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 dni kalendarzowych od dnia następnego po dniu 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. Dla zachowania terminu udzielenia odpowiedzi na Reklamację, wystarczy nadanie odpowiedzi listem poleconym lub pocztą kurierską albo jej doręczenie bezpośrednio do rąk Klienta, przed jego upływem. Proces rozpatrywania Reklamacji powinien zostać podjęty niezwłocznie po jej otrzymaniu i przeprowadzony rzetelnie i terminowo.

[…]

§ 8.

1. Po wpłynięciu Reklamacji do Towarzystwa jest ona rejestrowana w dzienniku korespondencji przychodzącej Towarzystwa, a następnie przekazywana do osoby odpowiedzialnej za rozpatrywanie Reklamacji, która dokonuje m.in. odpowiedniego wpisu w rejestrze skarg, wniosków i reklamacji.
2. Osoba odpowiedzialna za rozpatrzenie Reklamacji sprawdza, czy Reklamacja spełnia wymogi formalne opisane w Procedurze.
3. Na żądanie Klienta osoba odpowiedzialna za rozpatrzenie Reklamacji potwierdza na piśmie otrzymanie Reklamacji.
4. Osoba odpowiedzialna za rozpatrzenie Reklamacji przygotowuje pisemną odpowiedź na Reklamację i przesyła ją do uprzedniej akceptacji Prezesa Zarządu.
5. Po uzyskaniu akceptacji, o której mowa w ust. 4 powyżej, odpowiedź na Reklamację jest udzielana Klientowi oraz przesyłana do wiadomości Inspektora Nadzoru i Kontroli Wewnętrznej.

§ 9.

1. Odpowiedź na Reklamację udzielana jest w formie pisemnej i przekazywana na adres pocztowy (korespondencyjny) wskazany przez Klienta listem poleconym, za zwrotnym potwierdzeniem odbioru.
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, chyba że nie wymaga tego charakter podnoszonych zarzutów;
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 dni kalendarzowych, od dnia sporządzenia odpowiedzi na Reklamację;
7) w przypadku nieuwzględnienia żądań Klienta w całości lub w części – pouczenie o możliwości skorzystania z instytucji mediacji albo sądu polubownego, wraz ze wskazaniem, czy w danym przypadku Towarzystwo wyraża zgodę na takie postępowanie, z zastrzeżeniem ust. 2 poniżej.

3. Jeżeli Towarzystwo nie wyrazi zgody na mediację lub rozstrzygnięcie sporu przez sąd polubowny, w odpowiedzi na Reklamację wskazuje Klientowi na możliwość:
   1) wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego;
   2) wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy;
   3) w przypadku Klienta będącego konsumentem – możliwość zwrócenia się o pomoc do miejskich i powiatowych Rzeczników Konsumenta.
4. Odpowiedź na Reklamację jest udzielana w formie pisemnej, przy użyciu czcionki *Times New Roman 12 pkt* lub większej czcionki, o ile zażąda tego Klient w treści Reklamacji.

[…]

§ 11.

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.

[…]