



Zasady rozpatrywania reklamacji w Insignis Towarzystwie Funduszy Inwestycyjnych S.A.

§ 1

Zakres przedmiotowy

Niniejszy dokument określa zasady składania oraz rozpatrywania Reklamacji dotyczących usług świadczonych przez Insignis Towarzystwa Funduszy Inwestycyjnych S.A.

§ 2

Definicje

Użyte w niniejszym dokumencie określenia oznaczają:

- 1) **Fundusz** – każdy z funduszy inwestycyjnych zarządzanych przez Towarzystwo,
- 2) **Klient** – osoba lub podmiot składający lub zamierzający złożyć Reklamację, który jest, był zamierza lub zamierzał być uczestnikiem Funduszu lub który zawarł z Towarzystwem umowę o świadczenie usługi zarządzania portfelem, w skład którego wchodzi jeden lub większa liczba instrumentów finansowych lub z którym taka umowa może zostać zawarta – w przypadku podejmowania przez Towarzystwo lub tą osobę działań mających na celu zawarcie takiej umowy,
- 3) **Reklamacja** – wystąpienie skierowane do Towarzystwa przez Klienta, w którym Klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Towarzystwo lub wykonywanej przez Towarzystwo działalności.
- 4) **Towarzystwo** – Insignis Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.

§ 3

Poufność

Dane Klienta, treść Reklamacji, postępowanie w sprawie Reklamacji lub jakiegokolwiek informacje charakterystyczne dla danego postępowania są poufne i mogą być ujawniane jedynie stronom postępowania reklamacyjnego oraz podmiotom działającym na zlecenie Towarzystwa lub Funduszu, które biorą udział w postępowaniu reklamacyjnym.

§ 4

Sposoby składania Reklamacji

1. Reklamacja może być złożona przez Klienta w szczególności:
 - 1) bezpośrednio w siedzibie Towarzystwa, pisemnie lub ustnie do protokołu,
 - 2) listownie, na adres siedziby Towarzystwa: ul. Królewska 18, 00-103 Warszawa,
 - 3) telefonicznie na numer +48 22 460 51 96,
 - 4) za pośrednictwem poczty elektronicznej na skrzynkę: reklamacje@insignistfi.pl,
 - 5) na adres Towarzystwa do doręczeń elektronicznych (e-Doręczenia): AE:PL-44874-88299-ABDVT-18.

2. W imieniu Klienta Reklamację może złożyć prawidłowo umocowany pełnomocnik Klienta, z zastrzeżeniem, że odpowiedź na Reklamację zostanie przesłana do pełnomocnika, zgodnie z zakresem udzielonego pełnomocnictwa oraz do wiadomości Klienta. Pełnomocnictwo powinno być sporządzone w formie pisemnej, chyba że istnieją szczególne okoliczności wskazujące na konieczność zachowania innej formy szczególnej.
3. Na życzenie Klienta Towarzystwo przekazuje Klientowi potwierdzenie przyjęcia Reklamacji w sposób przez niego wskazany.

§ 5

Treść Reklamacji

1. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) dane umożliwiające identyfikację Klienta, tj.:
 - a) w przypadku osób fizycznych – imię i nazwisko,
 - b) w przypadku osób prawnych i jednostek organizacyjnych nieposiadających osobowości prawnej – firmę (nazwę) podmiotu lub jednostki oraz numer z właściwego rejestru lub REGON,
 - 2) szczegółowy opis Reklamacji,
 - 3) określenie żądania Klienta,
 - 4) wniosek o przesłanie odpowiedzi w formie elektronicznej jeśli zgodnie z wolą Klienta odpowiedź powinna zostać przekazana za pośrednictwem poczty elektronicznej,
 - 5) inne dane lub dokumenty jeżeli są niezbędne do merytorycznego rozpatrzenia Reklamacji.
2. W przypadku, gdy Reklamacja nie będzie zawierała danych umożliwiających jednoznacznej identyfikacji Klienta lub gdy Reklamacja będzie uniemożliwiała merytoryczne rozpoznanie, Towarzystwo podejmie działania zmierzające do kontaktu z Klientem w celu uzyskania wymaganych danych identyfikacyjnych lub uzupełnienie niezbędnych informacji.
3. Zapytania i wnioski o udzielenie informacji dotyczącej usług oferowanych przez Towarzystwo lub oświadczenia woli niespełniające cech Reklamacji rozpatrywane będą w trybie przewidzianym w „Polityce informacyjnej Insignis TFI S.A.”

§ 6

Termin rozpatrzenia Reklamacji

1. Towarzystwo rozpatruje Reklamację oraz udziela Klientowi odpowiedzi bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni kalendarzowych od dnia otrzymania Reklamacji. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi do Klienta przez jego upływem.
2. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji lub wymagających uzyskania dodatkowych informacji, termin rozpatrzenia reklamacji może zostać wydłużony do 60 dni kalendarzowych od daty otrzymania Reklamacji.
3. W przypadku reklamacji, o których mowa w ust. 2, Towarzystwa informuje Klienta o przedłużeniu terminu rozpatrzenia reklamacji, wyjaśnia przyczynę opóźnienia, wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia Reklamacji oraz określa przewidywany termin rozpatrzenia Reklamacji i udzielenia odpowiedzi.

§ 7

Odpowiedź na Reklamację

1. Towarzystwo przekazuje Klientowi odpowiedź na Reklamację zawierającą:
 - 1) uzasadnienie faktyczne i prawne, w przypadku nieuwzględnienia Reklamacji,
 - 2) wyczerpującą informację na temat stanowiska Towarzystwa w sprawie skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazanie, gdy mają zastosowanie do rozpatrywanej Reklamacji, odpowiednich fragmentów statutu Funduszu, warunków emisji certyfikatów inwestycyjnych, formularza zapisu na certyfikaty inwestycyjne, żądania wykupu certyfikatów inwestycyjnych, innych dokumentów Funduszu lub odpowiednich fragmentów umowy o zarządzanie portfelem, w skład którego wchodzi jeden lub większa liczba instrumentów finansowych oraz stosownych przepisów prawa,
 - 3) imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi ze wskazaniem jej stanowiska służbowego,
 - 4) określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w Reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą Klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi.
2. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z Reklamacji Klienta, odpowiedź powinna również zawierać pouczenie o możliwości:
 - 1) odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi na Reklamację, a także o sposobie wniesienia tego odwołania,
 - 2) skorzystania z Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego,
 - 3) wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego,
 - 4) wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy.
3. Odpowiedź na Reklamację przekazywana jest w tej samej formie, w jakiej Reklamacja została złożona, chyba że Klient wskaże inaczej. W przypadku, w którym Reklamacja została złożona ustnie do protokołu lub telefonicznie, odpowiedź na reklamację przekazywana jest w formie wskazanej przez Klienta. W przypadku, w którym Reklamacja została złożona na adres Towarzystwa do doręczeń elektronicznych, odpowiedź przekazywana jest w formie elektronicznej.
4. Odpowiedź na Reklamację udzielana w formie pisemnej powinna zostać sporządzona przy użyciu czcionki, której czytelność odpowiada czytelności czcionki Times New Roman 12 pkt, a na uzasadnione żądanie Klienta przy użyciu większej czcionki.
5. Bez uszczerbku dla postanowień ust. 3 powyżej, odpowiedź na Reklamację złożoną przez pełnomocnika jest przekazywana do tego pełnomocnika zgodnie z zakresem udzielonego pełnomocnictwa oraz do wiadomości Klienta.

§ 8

Odwołanie od odpowiedzi na Reklamację

1. Klientowi przysługuje prawo odwołania się do Towarzystwa od stanowiska przedstawionego w odpowiedzi na Reklamację w terminie 14 dni od dnia doręczenia Klientowi odpowiedzi.

2. W przypadku odwołania Klienta od decyzji Towarzystwa lub złożenia ponownej Reklamacji, w której Klient powołuje się na zarzuty, do których Towarzystwo już się ustosunkowało, jeżeli okoliczności sprawy będą wskazywały na bezprzedmiotowość odwołania lub ponownej Reklamacji, Towarzystwo poinformuje Klienta o podtrzymaniu dotychczasowego stanowiska oraz pouczy, że w przypadku kierowania kolejnych odwołań lub Reklamacji przywołujących tą samą argumentację, pozostaną one pozostawione bez odpowiedzi. Postanowienia ust. 3-6 stosuje się odpowiednio.
3. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z Reklamacji, Klient może wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego.
4. Klientowi przysługuje ponadto prawo do wystąpienia przeciwko Towarzystwu do sądu powszechnego, przy czym sądem właściwym miejscowo pozostaje według uznania Klienta sąd właściwy ze względu na siedzibę Towarzystwa, sąd właściwy ze względu na miejsce wykonania umowy lub inny sąd będący miejscowo właściwy w danej sprawie, jeżeli właściwość ta będzie wynikać z przepisów prawa powszechnie obowiązującego.
5. Na zasadach określonych w Regulaminie Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego Klientowi przysługuje prawo wystąpienia z wnioskiem o przeprowadzenie mediacji lub wniesienia pozwu do tegoż Sądu. Towarzystwo zastrzega możliwość niewyrażenia zgody na rozstrzygnięcie bądź mediacyjne rozwiązanie sporu przez Sądem Polubownym, w przypadku stwierdzenia oczywistej niezasadności prowadzenia takiego postępowania.

§ 9

Nadzór nad Towarzystwem

Towarzystwo podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego z siedzibą w Warszawie.