

REGULAMIN ROZPATRYWANIA REKLAMACJI

W OPOKA TFI S.A.

Spis treści:

§ 1.	Postanowienia ogólne	2
§ 2.	Definicje.....	2
§ 3.	Reklamacja.....	3
§ 4.	Złożenie i przyjęcie reklamacji	3
§ 5.	Rozpatrzenie reklamacji.....	4
§ 6.	Odpowiedź na reklamację.....	5
§ 7.	Tryb odwoławczy.....	6
§ 8.	Rejestr reklamacji	6
§ 9.	Inne postanowienia	6
§ 10.	Archiwizacja	6
§ 11.	Wejście w życie	7

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady składania reklamacji przez Klientów Opoka Towarzystwa Funduszy Inwestycyjnych S.A., oraz funduszy inwestycyjnych zarządzanych przez Opoka TFI, w związku z działalnością prowadzoną przez Towarzystwo, Fundusz lub podmiot działający na rzecz Funduszu lub Towarzystwa, oraz zasady rozpatrywania tych reklamacji.
2. Celem regulaminu jest określenie zasad postępowania pracowników Towarzystwa oraz podmiotów współpracujących z Towarzystwem w zakresie rozpatrywania reklamacji.
3. Regulamin został sporządzony i wprowadzony do stosowania w związku z przyjętymi przez Komisję Nadzoru Finansowego w dniu 26 maja 2015 r. „Zasadami dotyczącymi procesu obsługi skarg przez instytucje finansowe” oraz ustawą z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym.
4. Postanowienia Regulaminu odnoszą się do wszystkich zatrudnionych w Towarzystwie pracowników oraz podmiotów współpracujących z Towarzystwem.
5. Za wdrożenie oraz monitorowanie przestrzegania Regulaminu odpowiada Zarząd Towarzystwa.

§ 2. Definicje

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

- 1) **Regulamin** – niniejszy Regulamin rozpatrywania reklamacji w Opoka TFI S.A.
- 2) **Towarzystwo** – Opoka Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.
- 3) **Klient** – każda osoba lub podmiot składający lub zamierzający złożyć reklamacje, zarówno ten, który korzysta lub korzystał z usług Towarzystwa, wnioskował o świadczenie takich usług lub był odbiorcą oferty marketingowej Towarzystwa, a przede wszystkim uczestnicy funduszy inwestycyjnych zarządzanych przez Towarzystwo.
- 4) **Dystrybutor** – firma inwestycyjna, bank krajowy wykonujący działalność, o której mowa w art. 70 ust. 2 ustawy o obrocie instrumentami finansowymi, lub krajowy oddział instytucji kredytowej, uprawnione do wykonywania działalności w zakresie oferowania instrumentów finansowych, oferujący certyfikaty inwestycyjne Funduszu.
- 5) **Fundusz** – fundusz zarządzany przez Towarzystwo.
- 6) **trwały nośnik informacji** – nośnik umożliwiający przechowywanie informacji w sposób umożliwiający dostęp do nich przez okres odpowiedni do celów sporządzenia tych informacji i pozwalający na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci.

§ 3. Reklamacja

1. Przez reklamację rozumie się każde kierowane do Towarzystwa lub Funduszu wystąpienie, w którym Klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Towarzystwo, Fundusz lub podmiot działający na rzecz Towarzystwa lub Funduszu.
2. Nie stanowią reklamacji w rozumieniu Regulaminu:
 - 1) pytania dotyczące oferty produktowej Towarzystwa,
 - 2) pytania dotyczące sytuacji prawnej Klienta,
 - 3) prośby o wyjaśnienie sytuacji faktycznej Klienta,
3. W celu umożliwienia Towarzystwu rzetelnego rozpatrzenia reklamacji, jej złożenie powinno nastąpić niezwłocznie po uzyskaniu przez Klienta informacji o zaistnieniu okoliczności powodujących powstanie zastrzeżeń.
4. Reklamacja powinna zawierać co najmniej:
 - 1) dane umożliwiające identyfikację Klienta,
 - 2) szczegółowy opis przedmiotu reklamacji,
 - 3) zwięzły opis okoliczności, które spowodowały powstanie zastrzeżeń,
5. W przypadku, gdy treść reklamacji nie pozwala na sprecyzowanie danych, o których mowa w ust. 4, Towarzystwo niezwłocznie wzywa Klienta (lub jego pełnomocnika/pełnomocników) do ich uzupełnienia.

§ 4. Złożenie i przyjęcie reklamacji

1. Reklamacje mogą być składane:
 - 1) w formie pisemnej:
 - a) osobiście w Towarzystwie, u Dystrybutora,
 - b) przesyłką pocztową, kurierską lub z wykorzystaniem innego posłańca – na adres Opoka TFI S.A., ul. Królewska 16, 00-103 Warszawa.
 - 2) ustnie:
 - a) telefonicznie na numer: +48 22 330 66 30,
 - b) osobiście do protokołu w Towarzystwie, u Dystrybutora.
 - 3) w formie elektronicznej:
 - a) pocztą elektroniczną na adres: biuro@opokatfi.pl,

- b) za pośrednictwem systemów transakcyjnych Dystrybutorów, o ile posiadają taką funkcjonalność.
2. Reklamacja może zostać złożona przez Klienta lub przez pełnomocnika. Pełnomocnictwo wymaga formy pisemnej i może być złożone wraz z reklamacją lub w czasie jej rozpatrywania.
 3. Na życzenie Klienta Towarzystwo wydaje potwierdzenie przyjęcia reklamacji w uzgodnionej formie.
 4. Z zastrzeżeniem ust. 6 poniżej, złożenie reklamacji u Dystrybutora jest równoznaczne za złożeniem jej w siedzibie Towarzystwa.
 5. Z zastrzeżeniem ust. 6 poniżej, bieg terminu postępowania reklamacyjnego rozpoczyna się w dniu przyjęcia reklamacji, niezależnie od podmiotu przyjmującego zgłoszenie (Towarzystwo, Dystrybutor).
 6. O ile reklamacja dotyczy właściwości Dystrybutora, Towarzystwo przekazuje ją do rozpatrzenia Dystrybutorowi oraz wysyła Klientowi odpowiednią informację w tym zakresie. W takim przypadku bieg terminu postępowania reklamacyjnego, o którym mowa w ust. 5 powyżej, rozpoczyna się w dniu przekazania reklamacji do Dystrybutora oraz następuje według procedur obowiązujących u Dystrybutora.
 7. Reklamacje w związku z działalnością prowadzoną przez Towarzystwo, Fundusz lub podmiot działający na rzecz Funduszu składane są bezpłatnie.

§ 5. Rozpatrzenie reklamacji

1. Reklamacje rozpatrywane są bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
2. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 1, Towarzystwo w informacji przekazywanej Klientowi, który wystąpił z reklamacją:
 - 1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia,
 - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy,
 - 3) określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
3. Proces rozpatrywania reklamacji przez Towarzystwo powinien cechować się rzetelnością, wnikliwością, terminowością, obiektywizmem oraz poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa, zasad uczciwego obrotu i dobrych obyczajów.

§ 6. Odpowiedź na reklamację

1. Odpowiedź na reklamację udzielana jest w formie papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji i przekazywana listem poleconym na adres pocztowy (korespondencyjny) wskazany przez Klienta i posiadany przez Fundusz lub Towarzystwo chyba, że Klient w treści reklamacji wskaże inny adres (z zaznaczeniem, iż na ten adres oczekuje odpowiedzi na reklamację).
2. Odpowiedź może zostać dostarczona pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek Klienta.
3. Osoba inna niż Klient informowana jest o sposobie rozpatrzenia reklamacji, jeżeli wynika to wyraźnie z dyspozycji Klienta.
4. Odpowiedź na reklamację zawiera:
 - 1) wyczerpującą informację na temat stanowiska Towarzystwa w sprawie skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów wzorca umowy lub umowy,
 - 2) uzasadnienie faktyczne i prawne sposobu jej rozpatrzenia, chyba, że reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą Klienta,
 - 3) określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą Klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi,
 - 4) wskazanie osoby udzielającej odpowiedzi oraz jej stanowiska służbowego.
5. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji odpowiedź na reklamację powinna również zawierać pouczenie o możliwości:
 - 1) odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi, a także o sposobie wniesienia tego odwołania;
 - 2) skorzystania z instytucji mediacji albo sądu polubownego, albo innego mechanizmu polubownego rozwiązywania sporów;
 - 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.
6. Odpowiedź udzielana w formie pisemnej sporządzana jest przy użyciu czcionki, której czytelność odpowiada czytelności czcionki Times New Roman 12 pkt, a na uzasadnione żądanie klienta przy użyciu większej czcionki tzw. *large print*.

§ 7. Tryb odwoławczy

1. Klientowi przysługuje możliwość odwołania od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację.
2. Odwołanie polega na skierowaniu do Towarzystwa, w formie pisemnej, prośby o ponowne rozpatrzenie reklamacji.

§ 8. Rejestr reklamacji

1. Towarzystwo prowadzi rejestr otrzymanych reklamacji zawierający informacje o reklamacjach w związku z działalnością prowadzoną przez Towarzystwo, Fundusz lub podmiot działający na rzecz Funduszu złożonych w danym roku kalendarzowym oraz sposobie i terminie ich załatwienia.
2. W rejestrze reklamacji umieszcza się następujące dane:
 - 1) imię i nazwisko lub firmę (nazwę) składającego reklamację;
 - 2) datę złożenia reklamacji;
 - 3) przedmiot reklamacji;
 - 4) środki podjęte w celu załatwienia reklamacji;
 - 5) termin załatwienia reklamacji;
 - 6) opis ostatecznego rozstrzygnięcia.
3. Za nadzór nad prawidłowością przyjmowania i rozpatrywania reklamacji Klientów oraz nad prowadzeniem rejestru reklamacji Klientów odpowiada Inspektor Nadzoru Towarzystwa.

§ 9. Inne postanowienia

1. Towarzystwo podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
2. Towarzystwo przewiduje możliwość polubownego rozwiązywania sporów.
3. Niniejszy Regulamin publikowany jest na stronie internetowej www.opokatfi.pl.
4. Niniejszy Regulamin udostępniany jest Klientowi bezpłatnie na jego żądanie.

§ 10. Archiwizacja

1. Towarzystwo ewidencjonuje i przechowuje dokumenty związane z reklamacją na zasadach przechowywania i archiwizowania dokumentów obowiązujących w Towarzystwie oraz w sposób umożliwiający w każdym czasie ich odtworzenie.

2. Szczegóły dotyczące archiwizowania reguluje Regulamin przechowywania i archiwizowania dokumentów i innych nośników informacji w Opoka TFI S.A. oraz zarządzanych przez nie funduszy.

§ 11. Wejście w życie

Regulamin wchodzi w życie z dniem uchwalenia przez zarząd Towarzystwa i uchyla wcześniejsze regulacje obowiązujące w Towarzystwie objęte Regulaminem.