

Zasady komunikacji z Klientami oraz Potencjalnymi Klientami obowiązujące w Rockbridge Towarzystwie Funduszy Inwestycyjnych S.A.

§1

[Zakres regulacji, definicje]

1. Niniejszy dokument określa zasady udzielania odpowiedzi na Zapytania kierowane do Rockbridge Towarzystwa Funduszy Inwestycyjnych S.A. ("Towarzystwo", "Rockbridge TFI"), z wyłączeniem Reklamacji w rozumieniu Zasad Rozpatrywania Reklamacji w Rockbridge Towarzystwie Funduszy Inwestycyjnych S.A. publikowanych na stronie internetowej Towarzystwa.
2. Przez Zapytanie należy rozumieć oświadczenie woli, oświadczenie wiedzy lub wnioski o udzielenie informacji dotyczącej działalności gospodarczej prowadzonej przez Towarzystwo, w szczególności związane z ofertą Rockbridge TFI.
3. Użyte w niniejszym dokumencie określenie "Klient" oznacza osobę fizyczną lub podmiot, który jest lub był uczestnikiem funduszu inwestycyjnego zarządzanego przez Towarzystwo bądź jest lub był klientem Towarzystwa w zakresie usługi zarządzania portfelem, w skład którego wchodzi jeden lub większa liczba instrumentów finansowych.
4. Użyte w niniejszym dokumencie określenie "Potencjalny Klient" oznacza osobę fizyczną lub podmiot, który zamierza lub zamierzał być uczestnikiem funduszu inwestycyjnego zarządzanego przez Towarzystwo bądź zamierza lub zamierzał być klientem Towarzystwa w zakresie usługi zarządzania portfelem, w skład którego wchodzi jeden lub większa liczba instrumentów finansowych.

§2

[Formy komunikacji]

1. Klienci oraz Potencjalni Klienci mają możliwość kontaktu z Towarzystwem za pośrednictwem wszystkich udostępnionych kanałów komunikacji, do których należą w szczególności:
 - a) forma listowna, na adres:
Rockbridge Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A. ul. Marszałkowska 142, 00-061 Warszawa
 - b) poczta elektroniczna, na adres e-mail: info@rockbridge.pl,
 - c) telefon, pod numerem: 22 538 97 77,
 - d) infolinia Towarzystwa 801 350 000 (dla funduszy Rockbridge) bądź 801 588 185 (dla funduszy Rockbridge Neo), prowadzona przez Agenta Transferowego,
 - e) adres do doręczeń elektronicznych AE:PL-12227-30796-HJIFV-24
2. Towarzystwo zaleca składanie Zapytań przy wykorzystaniu adresu poczty elektronicznej.
3. W przypadku kontaktu telefonicznego, Towarzystwo zastrzega sobie możliwość rejestracji rozmów.

§3

[Termin udzielania odpowiedzi na Zapytania]

1. Odpowiedzi na Zapytania udzielane są niezwłocznie.
2. Za dzień wpływu Zapytania, w przypadku Zapytań złożonych za pośrednictwem adresu poczty elektronicznej przyjmuje się dzień wysłania wiadomości email, o ile operacja została wykonana do godz. 17.00. Zapytania wysłane po tej godzinie uznaje się jako złożone w kolejnym dniu roboczym.

§4

[Sposób udzielania odpowiedzi]

1. Towarzystwo przekazuje odpowiedź na Zapytania w jednej z form, o których mowa w § 2 ust. 1.
2. Jeżeli odpowiedź na Zapytanie zawiera dane dotyczące rejestru lub transakcji i/lub dane osobowe Klienta lub Potencjalnego Klienta inne niż imię i nazwisko, adres e-mail, adres korespondencyjny, udzielenie odpowiedzi na Zapytanie następuje w formie pisemnej z uwzględnieniem zasad reprezentacji Towarzystwa.