

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

Informacje ogólne

§ 1

[Zakres regulacji. Definicje. Poufność]

1. Niniejszy dokument określa zasady składania oraz rozpatrywania reklamacji i skarg kierowanych do Rockbridge Towarzystwa Funduszy Inwestycyjnych S.A. („Towarzystwo”).
2. Towarzystwo rozpatruje reklamacje i skargi zgłoszone przez Inwestorów w sposób i w terminach określonych w niniejszym dokumencie.
3. Użyte w niniejszym dokumencie określenie „Inwestor” oznacza osobę lub podmiot, który jest, był, zamierza lub zamierzał być uczestnikiem funduszu inwestycyjnego zarządzanego przez Towarzystwo („Fundusz”) lub jest, był, zamierza lub zamierzał być klientem Towarzystwa w zakresie usługi zarządzania portfelem, w skład którego wchodzi jeden lub większa liczba instrumentów finansowych.
4. Pod pojęciem reklamacji czy też skargi należy rozumieć oświadczenie Inwestora zawierające przesłankę naruszenia praw Inwestora w wyniku działania Funduszu, Towarzystwa lub innych podmiotów działających na ich zlecenie lub zastrzeżenia dotyczące świadczonych usług przez Towarzystwo lub podmioty trzecie działające na zlecenie Towarzystwa.
5. Dane Inwestora, treść reklamacji, postępowanie w sprawie reklamacji czy jakiegokolwiek informacje charakterystyczne dla danego postępowania są poufne i mogą być ujawniane jedynie stronom postępowania reklamacyjnego oraz podmiotom działającym na zlecenie Funduszu lub Towarzystwa.

Składanie reklamacji

§ 2

[Uprawnienia]

1. Inwestor w każdym czasie jest uprawniony do złożenia reklamacji dotyczącej działania Funduszu, Towarzystwa oraz podmiotów świadczących usługi na rzecz Towarzystwa lub Funduszu.
2. Inwestor w treści reklamacji może wskazać żądanie dotyczące używania przez Towarzystwo w odpowiedzi na reklamację czcionki większej, niż standardowo przyjęta w tego rodzaju korespondencji. Rozmiar czcionki standardowo stosowanej przez Towarzystwo wynosi 11.

§ 3

[Sposoby składania]

1. Reklamacja może zostać złożona przez Inwestora w szczególności:
 - 1) w siedzibie Towarzystwa lub Agenta Transferowego,
 - 2) za pośrednictwem podmiotów prowadzących dystrybucję jednostek uczestnictwa lub certyfikatów inwestycyjnych Funduszy,
 - 3) listownie, na adres siedziby Towarzystwa lub Agenta Transferowego,
 - 4) za pośrednictwem poczty elektronicznej, na adres: reklamacje@rockbridge.pl,
 - 5) za pośrednictwem faksu, na numer: +22 538 97 96,
 - 6) telefonicznie na numer + 22 538 97 77 lub na numer infolinii Towarzystwa 801 350 000, prowadzonej przez Agenta Transferowego,
 - 7) za pośrednictwem elektronicznego Formularza Reklamacji, o którym mowa w ust. 2 poniżej.
2. Towarzystwo zaleca Inwestorowi składanie reklamacji przy wykorzystaniu elektronicznego Formularza Reklamacji dostępnego na stronie www.rockbridge.pl/reklamacje.

3. Reklamacje złożone przez Inwestorów dotyczące usług świadczonych przez podmioty prowadzące dystrybucję jednostek uczestnictwa lub certyfikatów inwestycyjnych Funduszy rozpatrywane są przez dany podmiot zgodnie z obowiązującymi, w danym podmiocie, zasadami rozpatrywania reklamacji. W uzasadnionych przypadkach Towarzystwo może udzielić odpowiedzi na reklamację dotyczącą usług świadczonych przez podmioty prowadzące dystrybucję jednostek uczestnictwa lub certyfikatów inwestycyjnych Funduszy.

§ 4

[Treść reklamacji]

1. Reklamacja powinna zawierać co najmniej szczegółowy opis przedmiotu reklamacji oraz określenie żądania Inwestora.
2. W treści reklamacji Inwestor powinien podać dane umożliwiające jego identyfikację oraz jeśli zgodnie z wolą Inwestora odpowiedź powinna zostać dostarczona pocztą elektroniczną wniosek o przesłanie odpowiedzi w formie elektronicznej.
3. Niezależnie od postanowień ust. 1, Towarzystwo obowiązane jest ustosunkować się do każdej reklamacji Inwestora.
4. W przypadku, w którym reklamacja nie będzie zawierała danych umożliwiających jednoznaczną identyfikację Inwestora, Towarzystwo podejmie kroki zmierzające do kontaktu z Inwestorem w celu uzyskania wymaganych danych identyfikujących.
5. Towarzystwo informuje, iż oświadczenia woli, oświadczenia wiedzy lub wnioski o udzielenie informacji dotyczącej działalności gospodarczej prowadzonej przez Towarzystwo, w szczególności związane z ofertą handlową lub inne oświadczenia niespełniające cech reklamacji rozpatrywane będą w trybie przewidzianym w Polityce prowadzenia komunikacji z Klientami oraz Potencjalnymi Klientami Rockbridge Towarzystwa Funduszy Inwestycyjnych S.A.

§ 5

[Przedstawiciel]

W imieniu Inwestora reklamację może złożyć osoba będąca prawidłowo umocowanym przedstawicielem, pełnomocnikiem lub reprezentantem Inwestora. Odpowiedź na reklamację złożoną przez osobę wskazaną w zdaniu powyżej przesłana zostanie odpowiednio do przedstawiciela, pełnomocnika lub reprezentanta oraz do wiadomości Uczestnika.

Rozpatrywanie reklamacji

§ 6

[Termin rozpatrzenia]

1. Z zastrzeżeniem ust. 2 Towarzystwo rozpatruje reklamacje Inwestorów w terminie 30 dni kalendarzowych od dnia wpływu do Towarzystwa lub Agenta Transferowego.
2. W przypadku reklamacji szczególnie skomplikowanych, uniemożliwiających rozpatrzenie lub wymagających uzyskania dodatkowych informacji, termin rozpatrzenia reklamacji może zostać wydłużony do 60 dni kalendarzowych liczonych od daty wpływu do Towarzystwa lub Agenta Transferowego.
3. Towarzystwo przekazuje Inwestorowi potwierdzenie przyjęcia Reklamacji.
4. W przypadku reklamacji, o których mowa w ust. 2, Towarzystwo informuje Inwestora o przedłużeniu terminu rozpatrzenia reklamacji, wyjaśnia przyczynę opóźnienia, wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy oraz określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi.
5. W przypadku reklamacji przekazanych za pośrednictwem podmiotów prowadzących dystrybucję jednostek uczestnictwa lub certyfikatów inwestycyjnych Funduszy, za datę wpływu reklamacji uznaje się datę otrzymania reklamacji przez Towarzystwo lub Agenta Transferowego.
6. Na zlecenie Towarzystwa odpowiedzi na reklamacje może udzielać ProService Finteco Sp. z o.o., podmiot obsługujący fundusze inwestycyjne zarządzane przez Towarzystwo.

§ 7

[Odpowiedź]

1. Towarzystwo przekazuje odpowiedź na reklamację zawierającą stanowisko Towarzystwa dotyczące sposobu rozpatrzenia reklamacji, uzasadnienie faktyczne ze wskazaniem podstawy prawnej oraz w przypadku uwzględnienia reklamacji, określenie

terminu, w którym roszczenie podniesione w reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą Inwestora zostanie zrealizowane. Przygotowywana przez Towarzystwo odpowiedź na reklamację podpisana jest zgodnie z zasadami reprezentacji Spółki lub przez osobę udzielającą odpowiedzi, na podstawie nadanego przez Towarzystwo upoważnienia odpowiadania na Reklamacje w imieniu Towarzystwa, ze wskazaniem imienia i nazwiska oraz jej stanowiska służbowego.

2. Odpowiedź na reklamację przekazywana jest w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji na adres korespondencyjny Inwestora. Odpowiedź może zostać dostarczona pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek Inwestora, z zastrzeżeniem ust. 3.

3. Jeżeli reklamacja zawiera dane dotyczące rejestru lub transakcji i/lub dane osobowe Inwestora inne niż imię i nazwisko, adres e-mail, adres korespondencyjny, odpowiedź na Reklamację przekazywana jest Inwestorowi wyłącznie za pośrednictwem poczty, listem poleconym na adres korespondencyjny Inwestora.

§ 8

[Odwołanie]

1. Inwestorowi każdorazowo przysługuje prawo odwołania od stanowiska Towarzystwa w danej sprawie.

2. Do rozpoznawania odwołań Inwestorów postanowienia niniejszego dokumentu stosuje się odpowiednio.

3. Inwestor może również wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego.

4. Inwestorowi przysługuje ponadto prawo do wystąpienia przeciwko Towarzystwu do sądu powszechnego, przy czym sądem właściwym miejscowo pozostaje według uznania Inwestora 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 wynikała z przepisów prawa powszechnie obowiązującego.

5. Na zasadach określonych w Regulaminie Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego Inwestorowi 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 przed Sądem Polubownym, w przypadku stwierdzenia oczywistej niezasadności prowadzenia takiego postępowania.

§ 9

[Postępowanie w przypadku stwierdzenia nadużycia prawa do reklamacji]

1. W przypadku wniesienia przez Inwestora odwołania od decyzji Towarzystwa, lub wniesienia ponownej reklamacji, w której Inwestor powołuje się na zarzuty, do których Towarzystwo już się ustosunkowało, Towarzystwo jeżeli okoliczności sprawy wskazywać będą na bezprzedmiotowość pisma, poinformuje Inwestora, o podtrzymaniu dotychczasowego stanowiska oraz pouczy, iż w przypadku kierowania kolejnych pism przywołujących tę samą argumentację, pozostaną one pozostawione bez odpowiedzi ze stosowną adnotacją w dokumentacji wewnętrznej. Postanowienia § 8 ust. 3, 4 oraz 5 stosuje się odpowiednio.

2. W przypadku niezastosowania się Inwestora do pouczenia, o którym mowa w ust. 1 powyżej, Towarzystwo, kolejne pisma Inwestora przywołujące tę samą argumentację, pozostawia bez odpowiedzi ze stosowną adnotacją w dokumentacji wewnętrznej.

§ 10

[Nadzór]

Towarzystwo podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego z siedzibą w Warszawie.

§ 11

[Postanowienia końcowe]

W przypadkach nieuregulowanych niniejszymi Zasadami zastosowanie mają przepisy Ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz. U. 2016, poz. 892 z późn. zm.).