

Załącznik nr 1 do Uchwały nr 1/29/03/2017

„Regulamin rozpatrywania reklamacji w SKARBIEC Holding Sp. z o.o.

§ 1. Postanowienia ogólne

Regulamin niniejszy określa zasady rozpatrywania reklamacji klientów SKARBIEC Holding Sp. z o.o.

§ 2. Definicje

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

- 1) Regulamin – niniejszy Regulamin rozpatrywania reklamacji w SKARBIEC Holding Sp. z o.o.
- 2) Fundusz – fundusz/e dystrybuowany/e przez Spółkę
- 3) Klient - osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej będąca uczestnikiem lub potencjalnym uczestnikiem funduszu/y,
- 4) Konsument – konsument w rozumieniu art. 22¹ ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (Dz. U. z 2016r. poz. 380t.j),
- 5) Dystrybutor – podmiot prowadzący działalność w zakresie przyjmowania i przekazywania zleceń nabycia lub odkupienia jednostek uczestnictwa funduszu/y związany umową z Funduszem,
- 6) Przedstawiciel – osoba fizyczna pośrednicząca na zlecenie Spółki w przyjmowaniu oświadczeń woli związanych z przystąpieniem lub uczestnictwem w Funduszu,
- 7) Agent Transferowy - podmiot, który na zlecenie Funduszu prowadzi rejestr uczestników i wykonuje inne czynności na rzecz Funduszu,
- 8) System – system informacyjno-transakcyjny SKARBIEC24,
- 9) Platforma ODR (Online Dispute Resolution) – stanowi punkt dostępu dla konsumentów i przedsiębiorców pragnących pozasądowego rozstrzygnięcia sporów objętych Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 w sprawie internetowego systemu rozstrzygnięcia sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2006 i dyrektywy 2009/22/WE/ (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich).

§ 3. Reklamacja

1. Przez reklamację rozumie się każde skierowane do Spółki wystąpienie Klienta, odnoszące się do jego zastrzeżeń dotyczących działalności Spółki lub świadczonych przez nią usług.
2. Nie stanowią reklamacji w rozumieniu Regulaminu:
 - a) pytania dotyczące produktów, w których nabywaniu i odkupywaniu Spółka pośredniczy,
 - b) pytania dotyczące sytuacji prawnej Klienta,

- c) prośby o wyjaśnienie sytuacji faktycznej Klienta, w tym dot. informacji o stanie rejestru,
 - d) prośby o ponowne wystawienie potwierdzenia zawarcia transakcji.
3. W celu umożliwienia Spółce 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:
- a) dane umożliwiające identyfikację Klienta,
 - b) szczegółowy opis przedmiotu reklamacji,
 - c) zwięzły opis okoliczności, które spowodowały powstanie zastrzeżeń,
 - d) wskazanie zastrzeżeń,
 - e) sprecyzowanie roszczenia lub oczekiwania Klienta.
5. W przypadku, gdy treść Reklamacji nie pozwala na sprecyzowanie danych, o których mowa w ust. 4 Spółka niezwłocznie wzywa Uczestnika lub Klienta (lub ich pełnomocnika) do ich uzupełnienia.

§ 4. Złożenie i przyjęcie reklamacji

1. Reklamacje mogą być składane:
- a) osobiście ustnie w siedzibie Spółki,
 - b) osobiście na piśmie w siedzibie Spółki,
 - c) za pośrednictwem poczty lub kurierem,
 - d) faxem lub pocztą elektroniczną, a w przypadku usługi świadczonej przez Spółkę przy wykorzystaniu Systemu teleinformatycznego – na adres reklamacje@SKARBIEC.pl
 - e) telefoniczne,
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 Spółka wyda mu potwierdzenie przyjęcia reklamacji w uzgodnionej formie.
4. Spółka ewidencjonuje i przechowuje dokumenty związane z reklamacją na zasadach przechowywania i archiwizowania dokumentów obowiązujących w Spółce oraz w sposób umożliwiający w każdym czasie ich odtworzenie. Okres przechowywania dokumentacji związanej ze złożoną reklamacją wynosi 5 lat od zakończenia roku, w którym reklamacja została otrzymana.
4. Reklamacje złożone w trybie, o którym mowa w ust. 1 pkt. a), które rozpatrzone zostały w trybie natychmiastowym, Spółka ewidencjonuje jedynie na wniosek Uczestnika lub Klienta.

§ 5. Rozpatrzenie reklamacji

1. Reklamacje rozpatrywane są w możliwie najkrótszym terminie, nie dłuższym jednak niż 30 dni od otrzymania reklamacji przez Spółkę.

2. W sprawach szczególnie skomplikowanych lub wymagających uzyskania dodatkowych informacji, termin wymieniony w ust. 1 może zostać przedłużony, nie dłużej jednak niż do 60 dni od dnia otrzymania reklamacji. O niemożności udzielenia odpowiedzi na informację w terminie, o którym mowa w ust.1 Spółka informuje Klienta na piśmie listem poleconym za zwrotnym potwierdzeniem odbioru, a w przypadku reklamacji złożonych za pomocą e-maila na wskazany adres elektroniczny, podając:

- a) przyczynę opóźnienia,
- b) okoliczności konieczne do ustalenia,
- c) przewidywany termin udzielenia odpowiedzi.

§ 6. Odpowiedź na reklamację

1. Odpowiedź na reklamację udzielana jest w formie pisemnej i przekazywana na adres pocztowy (korespondencyjny) wskazany przez Klienta listem poleconym, za zwrotnym potwierdzeniem odbioru, a w przypadku reklamacji składanych za pomocą e-maila na wskazany adres elektroniczny.

2. Osoba inna niż Klient lub jego pełnomocnik informowana jest o sposobie rozpatrzenia reklamacji, jeżeli wynika to wyraźnie z dyspozycji Klienta

3. Odpowiedź na reklamację zawiera:

- a) uzasadnienie faktyczne i prawne sposobu jej rozpatrzenia, chyba, że nie wymaga tego charakter podnoszonych zarzutów,
- b) wyczerpującą informację na temat zgłoszonego problemu, ze wskazaniem odpowiednich zapisów umowy lub obowiązujących w Spółce Regulaminów świadczenia usług, chyba że nie wymaga tego charakter podnoszonych zarzutów,
- c) wskazanie osoby udzielającej odpowiedzi oraz jej stanowiska służbowego,
- d) określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w skardze rozpatrzonej zgodnie z wolą Klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi,
- e) a w przypadku odpowiedzi na skargę Konsumenta wyczerpującą informację na temat zgłoszonego problemu ze wskazaniem odpowiednich postanowień umowy oraz stosownych przepisów prawa, jeśli to możliwe także z przytoczeniem ich brzmienia, chyba że nie wymaga tego charakter podnoszonych zarzutów,
- f) informację o możliwości wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego,
- g) skorzystania z pozasądowego rozwiązywania sporów wraz informacją o podmiocie uprawnionym dla Towarzystwa do prowadzenia postępowań w tym zakresie, zgodnie z ustawą z dnia 23 września 2016r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. z 2016 r., poz. 892).

4. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji odpowiedź na reklamację zawiera również:

- 1) pouczenie o możliwości odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi, a także o sposobie wniesienia tego odwołania,
- 2) informację o możliwości wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem SKARBIEC Holding S.A. jako podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy,
- 3) informację o możliwości wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego.
- 4) w przypadku Klientów będących Konsumentami także informację o możliwości zwrócenia się o pomoc do właściwego miejscowo Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumenta,

5) pouczenie o możliwości wykorzystania platformy ODR (poprzez stronę: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>) w celu rozstrzygnięcia sporów wynikających z internetowych umów sprzedaży lub umów o świadczenie usług zawieranych między konsumentami mieszkającymi w Unii a przedsiębiorcami mającymi siedzibę w Unii – w rozumieniu Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2006 i dyrektywy 2009/22/WE/ (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich).

5. W przypadku zaistnienia sporu, istnieje możliwość jego polubownego rozwiązania.

§ 7. Tryb odwoławczy

Od sposobu załatwienia reklamacji wynikającego z odpowiedzi na reklamację przysługuje odwołanie do Zarządu Spółki. W takim przypadku stosuje się postanowienia § 5 ust.2.

§ 8. Ewidencja reklamacji

1. Złożona reklamacja ewidencjonowana jest w Ewidencji reklamacji prowadzonej przez Departament Sprzedaży Detalicznej.
2. Wzór Ewidencji reklamacji stanowi załącznik nr 1 do Regulaminu.
3. Ewidencja reklamacji prowadzona jest w sposób ciągły, poprzez numerowanie kolejnych reklamacji.
4. Po zakończeniu każdego miesiąca, Dyrektor Departamentu Sprzedaży Detalicznej przygotowuje zestawienie przyjętych i rozpatrzonych reklamacji, które przedstawia Członkowi Zarządu Spółki odpowiedzialnemu za sprzedaż produktów dystrybuowanych przez Spółkę.

§ 9. Zasady postępowania ze skargami na działalność Funduszu lub innych podmiotów działających na rzecz Funduszu

1. Jeżeli reklamacja dotyczy jakichkolwiek spraw związanych z danymi zawartymi w rejestrze Klienta, przetworzeniem zlecenia lub dyspozycji przez agenta transferowego, jak również skargi i/lub zażalenia na działalność Funduszu, towarzystwa funduszy inwestycyjnych zarządzającego Funduszem lub innego podmiotu wykonującego czynności w zakresie obsługi Funduszu innego niż Spółka, Spółka przekazuje reklamację towarzystwu funduszy inwestycyjnych zarządzającemu Funduszem.
2. Reklamacje, o których mowa w ust. 1, przekazywane są przez Spółkę do towarzystwa funduszy inwestycyjnych zarządzającego Funduszem w terminie 3 dni roboczych od ich otrzymania, listem poleconym za potwierdzeniem odbioru albo osobiście.
3. Uczestnik składający reklamację, o której mowa w ust. 1 informowany jest o przekazaniu reklamacji do towarzystwa funduszy inwestycyjnych zarządzającego Funduszem w sposób wskazany w § 6 ust. 1.

§ 10. Inne postanowienia

1. Spółka podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
2. Klient ma o możliwość zwrócenia się o pomoc do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumentów.

§ 11. Wejście w życie

Regulamin wchodzi w życie z dniem uchwalenia przez zarząd SKARBIEC Holding S.A. i zastępuje regulacje dotyczące rozpatrywania reklamacji obowiązujące w Spółce przed jego wejściem w życie.