

Zasady rozpatrywania skarg, wniosków i reklamacji Uczestników funduszy inwestycyjnych zarządzanych przez IB TFI S.A.

I. Reklamacja

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

II. Złożenie i przyjęcie reklamacji

1. Reklamacje mogą być składane:
 - 1) osobiście w formie ustnej w siedzibie Towarzystwa lub u Przedstawiciela. Złożenie reklamacji u Przedstawiciela jest równoznaczne ze złożeniem jej w siedzibie Towarzystwa,
 - 2) osobiście na piśmie w siedzibie Towarzystwa lub u Przedstawiciela. Złożenie reklamacji u Przedstawiciela jest równoznaczne ze złożeniem jej w siedzibie Towarzystwa,
 - 3) za pośrednictwem poczty lub kuriera,
 - 4) faxem lub pocztą elektroniczną. Złożenie reklamacji faxem lub pocztą elektroniczną jest równoznaczne ze złożeniem jej na piśmie.
2. Reklamacja powinna być złożona zgodnie z danymi kontaktowymi wskazanymi w Polityce Informacyjnej IB TFI S.A. zamieszczonej na stronie internetowej Towarzystwa: www.ibtfi.pl.
3. W celu sprawnego rozpatrzenia reklamacji podmiot składający reklamację powinien podać swoje następujące dane do kontaktu: imię i nazwisko (w przypadku osoby fizycznej) lub nazwę (w przypadku innego podmiotu niż osoba fizyczna), adres korespondencyjny, numer telefonu komórkowego lub stacjonarnego oraz adres poczty elektronicznej (o ile podmiot go posiada) oraz takie same dane pełnomocnika, jeżeli został ustanowiony do procesu przeprowadzenia reklamacji.

4. Na życzenie Uczestnika lub Klienta Towarzystwo wyda mu potwierdzenie przyjęcia reklamacji w uzgodnionej formie.
5. Reklamacja może zostać złożona przez Uczestnika, Klienta lub przez pełnomocnika. Pełnomocnictwo wymaga formy pisemnej i może być złożone wraz z reklamacją lub w czasie jej rozpatrywania.
6. Reklamacje złożone w trybie, o którym mowa w ust. 1 pkt 1, które rozpatrzone zostały pozytywnie w trybie natychmiastowym, Towarzystwo ewidencjonuje jedynie na wniosek Uczestnika lub Klienta.
7. Reklamacje w związku z działalnością prowadzoną przez Towarzystwo, Fundusz lub podmiot działający na rzecz Funduszu składane są bezpłatnie.
8. Złożenie reklamacji niezwłocznie po powzięciu przez Klienta lub Uczestnika zastrzeżeń ułatwi i przyspieszy rzetelne rozpatrzenie reklamacji przez Towarzystwo chyba, że okoliczność ta nie ma wpływu na sposób procedowania z reklamacją.

III. Rozpatrzenie reklamacji

1. Reklamacje rozpatrywane są w możliwie najkrótszym terminie, nie dłuższym jednak niż 30 dni od złożenia reklamacji.
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 złożenia reklamacji. O niemożności udzielenia odpowiedzi na informację w terminie, o którym mowa w ust. 1, Towarzystwo informuje Uczestnika lub Klienta na piśmie listem poleconym za zwrotnym potwierdzeniem odbioru, podając:
 - 1) przyczynę opóźnienia,
 - 2) okoliczności konieczne do ustalenia,
 - 3) przewidywany termin udzielenia odpowiedzi.
3. Do zachowania terminu, o którym mowa w ust.1 lub 2 powyżej, wystarczy wysłanie odpowiedzi na reklamację przed jego upływem.

IV. Odpowiedź na reklamację

1. Odpowiedź na reklamację udzielana jest w formie pisemnej i przekazywana na adres pocztowy (korespondencyjny) wskazany przez Uczestnika lub Klienta listem poleconym, za zwrotnym potwierdzeniem odbioru. Na wniosek Klienta odpowiedź na reklamację udzielana jest za pośrednictwem poczty elektronicznej.
2. Osoba inna niż Uczestnik lub Klient informowana jest o sposobie rozpatrzenia reklamacji, jeżeli wynika to wyraźnie z jego dyspozycji.
3. Odpowiedź na reklamację zawiera:
 - 1) wyczerpujący opis zgłoszonych zastrzeżeń, ze wskazaniem odpowiednich fragmentów statutu i warunków emisji certyfikatów inwestycyjnych Funduszu oraz stosownych przepisów prawa, chyba że nie wymaga tego charakter podnoszonych zarzutów,
 - 2) uzasadnienie faktyczne i prawne sposobu jej rozpatrzenia, chyba, że nie wymaga tego charakter podnoszonych zarzutów,
 - 3) wskazanie osoby udzielającej odpowiedzi oraz jej stanowiska służbowego.

4. Odpowiedź na reklamację udzielana w formie pisemnej jest sporządzana przy użyciu czcionki, której czytelność odpowiada czytelności czcionki Times New Roman 12 pkt, a na uzasadnione żądanie Klienta lub Uczestnika przy użyciu większej czcionki.
5. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji odpowiedź na reklamację zawiera również:
 - a) wskazanie sposobu odwołania,
 - b) informację o możliwości skorzystania z mechanizmu pozasądowego rozwiązywania sporów wraz z informacją o podmiocie uprawnionym, właściwym dla Towarzystwa, do prowadzenia postępowań w tym zakresie, zgodnie z wymogami określonymi przepisami ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. z 2016 r., poz. 1823) – w przypadku Klienta będącego konsumentem w rozumieniu w/w ustawy,
 - c) informację o możliwości wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy (reklamacji) do Rzecznika Finansowego – w przypadku Klienta będącego osobą fizyczną,
 - d) informację o możliwości skierowania sprawy na drogę postępowania sądowego ze wskazaniem Towarzystwa jako podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy,
 - e) informację o możliwości skorzystania z instytucji mediacji lub sądu polubownego bądź innego mechanizmu polubownego rozwiązywania sporów.
6. W przypadku zaistnienia sporu, istnieje możliwość jego polubownego rozwiązania.

V. Tryb odwoławczy

Od sposobu załatwienia reklamacji, wynikającego z odpowiedzi na reklamację, przysługuje odwołanie do Zarządu Towarzystwa. W takim przypadku stosuje się postanowienia § III.

VI. Pozasądowe rozwiązywanie sporów konsumenckich

Od dnia 10 stycznia 2017 r., na podstawie art. 31 ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. z 2016 r., poz. 1823), w związku z wejściem w życie wspomnianego aktu prawnego, podmiotem uprawnionym dla Towarzystwa do prowadzenia postępowań w sprawach pozasądowego rozwiązywania sporów z konsumentami w rozumieniu tej ustawy jest Rzecznik Finansowy (Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa; www.rf.gov.pl).

VII. Inne postanowienia

1. Towarzystwo podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
2. Uczestnik lub Klient mają możliwość zwrócenia się o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta oraz do Rzecznika Finansowego, o którym mowa w ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym.
3. Towarzystwo przekazuje Klientom informacje o możliwości złożenia reklamacji, a także informacje o sposobie, miejscu i terminach składania oraz rozpatrywania reklamacji na etapie zawierania umowy. Ponadto, Procedura jest udostępniana Uczestnikowi lub Klientowi bezpłatnie na jego żądanie.
4. Dane związane z rozpatrywaniem skarg podlegają bieżącej analizie przez Inspektora Nadzoru powołanego w Towarzystwie, a wnioski przekazywane są Zarządowi Towarzystwa nie rzadziej niż raz na 6 miesięcy.