

# Regulamin rozpatrywania reklamacji klientów przez Ventus Asset Management S.A.

## §1

(postanowienia ogólne)

1. Regulamin określa zasady rozpatrywania reklamacji przez Dom Maklerski Ventus Asset Management S.A. (zwany dalej Domem Inwestycyjnym).
2. Regulamin oraz zmiany do niego uchwalane są przez Zarząd.
3. Regulamin jest przekazywany klientowi przed zawarciem umowy z Domem Inwestycyjnym dotyczącej świadczenia usług.
4. W odniesieniu do klientów, którzy nie zawarli umowy z Domem Inwestycyjnym Regulamin jest przekazywany klientowi w ciągu 7 dni od dnia, w którym nastąpiło zgłoszenie roszczeń klienta wobec Domu Inwestycyjnego.

## §2

(składanie reklamacji)

1. W przypadku zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Dom Inwestycyjny, klientowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji.
2. Reklamacja może być złożona przez klienta:
  - 1) pisemnie, w siedzibie Domu Inwestycyjnego;
  - 2) ustnie – telefonicznie, albo osobiście do protokołu podczas wizyty klienta w siedzibie Domu Inwestycyjnego, wskazanej w pkt 1) powyżej;
  - 3) pisemnie, w formie elektronicznej, z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, na adres e-mail: reklamacje@ventusam.pl
3. Adres siedziby i numer telefonu, o których mowa w ust. 2 określone są w dokumencie „Informacje o firmie inwestycyjnej”.
4. Pracownik Domu Inwestycyjnego przyjmujący reklamację niezwłocznie przekazuje jej treści do Inspektora Nadzoru oraz Zarządu Domu Inwestycyjnego.

## § 3

(rozpatrywanie reklamacji)

1. Reklamacje klientów Domu Inwestycyjnego rozpatruje i udziela na nie odpowiedzi Inspektor Nadzoru.
2. Jeżeli jest to uzasadnione stopniem skomplikowania sprawy, której dotyczy reklamacja, Zarząd Domu Inwestycyjnego, na wniosek Inspektora Nadzoru, może zobowiązać innych pracowników Domu Inwestycyjnego do realizacji wyżej wymienionych czynności lub do udzielenia niezbędnej pomocy Inspektorowi Nadzoru podczas ich realizacji.

3. Niezależnie od ust. 1 i 2, Zarząd Domu Inwestycyjnego może rozpatrzyć i udzielić odpowiedzi na każdą reklamację, jeżeli uzna to za niezbędne, o czym informuje Inspektora Nadzoru.
4. Po złożeniu przez klienta reklamacji w sposób, o którym mowa w § 2 ust. 2 Regulaminu, Dom Inwestycyjny udziela klientowi odpowiedzi:
  - 1) w postaci papierowej, jeżeli reklamacja została złożona zgodnie z § 2 ust. 2 pkt 1) lub 2) Regulaminu;
  - 2) za pomocą innego trwałego nośnika informacji, przy użyciu poczty elektronicznej.
5. W sytuacji, o której mowa w ust. 4 pkt 1), Dom Inwestycyjny może udzielić odpowiedzi na reklamację zgodnie z ust. 4 pkt 2) wyłącznie na wniosek klienta.

#### §4

(sposób i termin udzielenia odpowiedzi na reklamację)

1. Odpowiedzi na reklamację należy udzielić bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji przez Dom Inwestycyjny, w sposób, o którym mowa w § 2 ust. 2 Regulaminu. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi do klienta przed jego upływem.
2. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 1, Dom Inwestycyjny 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. W przypadku niedotrzymania terminu określonego w ust. 1, a w określonych przypadkach także terminu określonego w ust. 2, reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą klienta.
4. Odpowiedź na reklamację, o której mowa w ust. 1, powinna zawierać w szczególności:
  - 1) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą klienta;
  - 2) wyczerpującą informację na temat stanowiska Domu Inwestycyjnego w sprawie skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów wzorca umowy lub umowy;
  - 3) imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi, ze wskazaniem jej stanowiska służbowego;
  - 4) określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi.
5. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji klienta treść odpowiedzi na reklamację, o której mowa w ust. 4, powinna zawierać również pouczenie o możliwości:

- 1) odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi, jeżeli Dom Inwestycyjny przewiduje tryb odwoławczy, a także o sposobie wniesienia tego odwołania;
- 2) skorzystania z instytucji mediacji albo sądu polubownego, albo innego mechanizmu polubownego rozwiązywania sporów, jeżeli Dom Inwestycyjny przewiduje taką możliwość;
- 3) wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy 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 (Dz. U. poz. 1348);
- 4) wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy.

#### §5

##### (rejestr reklamacji)

1. Inspektor Nadzoru prowadzi rejestr reklamacji, zawierający informacje o wszystkich reklamacjach na działalność Domu Inwestycyjnego złożonych w ciągu danego roku kalendarzowego i sposobie ich załatwienia.
2. W rejestrze reklamacji umieszcza się następujące dane:
  - 1) imię i nazwisko lub firmę (nazwę) podmiotu składającego reklamację;
  - 2) datę złożenia reklamacji;
  - 3) przedmiot reklamacji;
  - 4) środki podjęte w celu rozpatrzenia reklamacji.

#### §6

##### (postanowienia końcowe)

1. Za archiwizację dokumentacji związanej z rozpatrywaniem i odpowiedziami na reklamacje odpowiedzialny jest Inspektor Nadzoru.
2. Niniejszy Regulamin został uchwalony przez Zarząd Domu Inwestycyjnego w dniu 22 listopada 2019 r. i wchodzi w życie z dniem jego uchwalenia.