

Załącznik nr 1

do Uchwały nr 2/08/2022 z posiedzenia Zarządu Assay Management spółki z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie z dnia 11 sierpnia 2022 r.

Regulamin rozpatrywania reklamacji przez Assay Management sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin rozpatrywania Reklamacji przez Assay Management sp. z o.o. („Spółka”, „ZASI”) stanowi wewnętrzną procedurę określającą sposób i termin rozpatrywania Reklamacji składanych przez Inwestorów alternatywnych spółek inwestycyjnych zarządzanych przez Spółkę („ASI”), zgodnie z wymogami określonymi w Ustawie.
2. Celem regulaminu jest określenie zasad rozpatrywania Reklamacji Inwestorów alternatywnych spółek inwestycyjnych zarządzanych przez Spółkę.
3. Postanowienia Regulaminu odnoszą się do wszystkich zatrudnionych w Spółce pracowników oraz podmiotów współpracujących ze Spółką w zakresie rozpatrywania Reklamacji.

§ 2

Definicje

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

- 1) **Inwestor** – oznacza osobę lub podmiot, który był lub jest investorem alternatywnej spółki inwestycyjnej zarządzanej przez ZASI w rozumieniu ustawy z dnia 27 maja 2004 r. o funduszach inwestycyjnych i zarządzaniu alternatywnymi funduszami inwestycyjnymi (tekst jedn.: Dz.U. z 2022 r., poz. 1523 z późn.zm.);
- 2) **Regulamin** – oznacza niniejszy Regulamin rozpatrywania reklamacji przez ZASI;
- 3) **Reklamacja** – oznacza wystąpienie skierowane przez Inwestora, w którym Inwestor zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez ZASI lub ASI;
- 4) **Rzecznik Finansowy** – oznacza podmiot wskazany w Ustawie;
- 5) **Ustawa** – oznacza ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (tekst jedn.: Dz.U. z 2022 r., poz. 187 z późn.zm.).

§ 3

Ogólne zasady dotyczące Reklamacji

1. W celu sprawnego przeprowadzenia procesu rozpatrywania Reklamacji, zasadne jest ustalenie następujących informacji:
 - a) dane umożliwiające identyfikację Inwestora np.: imię i nazwisko, PESEL, firma, KRS,
 - b) szczegółowy opis przedmiotu Reklamacji,
 - c) zgłoszone zastrzeżenia,
 - d) określenie oczekiwań Inwestora w związku z zaistniałą sprawą,
 - e) adres korespondencyjny,
 - f) ustalenie, czy Inwestor złożył wniosek o przekazanie odpowiedzi na Reklamację pocztą elektroniczną, oraz w przypadku potwierdzenia tej okoliczności, ustalenie, czy Inwestor podał adres poczty elektronicznej.
2. W przypadku, gdy treść Reklamacji nie pozwala na sprecyzowanie danych, o których mowa w ust. 1, Inwestor jest niezwłocznie wzywany do uzupełnienia danych. Ma to na celu umożliwienie Spółce udzielenie rzetelnej i wnikliwej odpowiedzi na Reklamację.

3. Spółka dołoży należytej staranności, aby rozpatrzenie Reklamacji zostało podjęte niezwłocznie po jej otrzymaniu przez Spółkę i przeprowadzone rzetelnie, wnikliwie i terminowo, z zachowaniem obiektywizmu oraz z poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa i dobrych obyczajów.
4. Spółka dołoży należytej staranności, aby wszelkie Reklamacje rozpatrzone zostały po przeanalizowaniu wszystkich informacji i dokumentów przekazanych przez Inwestora, a także informacji i dokumentów będących w posiadaniu Spółki lub ASI, a jeśli zachodzi taka potrzeba, informacji i dokumentów będących w posiadaniu innych podmiotów.

§ 4

Sposoby składania Reklamacji

1. Reklamacje mogą być składane w następujący sposób:
 - a) ustnie do protokołu w siedzibie Spółki,
 - b) telefonicznie, pod numerem: +48 22 292 04 80,
 - c) w formie pisemnej, osobiście lub przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe (tekst jedn.: Dz.U. z 2022 r. poz. 896 z późn. zm.), albo za pośrednictwem kuriera na adres siedziby Spółki,
 - d) w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres: kontakt@assay.pl.
2. Reklamacje zgłoszone osobiście w formie ustnej w siedzibie Spółki uznaje się za przyjęte w momencie wypełnienia i podpisania przez Inwestora dokumentu potwierdzającego zgłoszenie Reklamacji.
3. Reklamacja może zostać złożona przez Inwestora lub przez pełnomocnika, przedstawiciela Inwestora, reprezentanta, spadkobiercę. Pełnomocnictwo do złożenia Reklamacji w imieniu Inwestora wymaga formy pisemnej zwykłej i może być złożone wraz z Reklamacją.

§ 5

Informowanie Inwestora o sposobie składania Reklamacji

W momencie przystąpienia do Spółki, Inwestorowi przekazywane są następujące informacje dotyczące procedury składania i rozpatrywania Reklamacji w zakresie:

- a) miejsca i formy złożenia Reklamacji – w sposób określony w § 4,
- b) terminu rozpatrzenia Reklamacji - Reklamacje rozpatrywane są bez zbędnej zwłoki, w możliwie najkrótszym terminie, nie dłuższym niż 30 dni od daty otrzymania Reklamacji. Termin ten może ulec przedłużeniu maksymalnie do 60 dni w szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi w ciągu 30 dni. W takim przypadku Inwestor otrzymuje informację o przedłużeniu terminu wraz z podaniem przyczyny przedłużenia,
- c) sposobu powiadomienia o rozpatrzeniu Reklamacji - odpowiedź na Reklamację sporządzana jest w postaci papierowej. Na wniosek Inwestora odpowiedź na Reklamację może zostać dostarczona pocztą elektroniczną.

§ 6

Okres rozpatrywania Reklamacji

1. Proces rozpatrywania Reklamacji jest podejmowany niezwłocznie po otrzymaniu zgłoszenia przez Spółkę. Termin rozpatrywania Reklamacji rozpoczyna swój bieg od dnia otrzymania Reklamacji przez ZASI.
2. Reklamacje rozpatrywane są bez zbędnej zwłoki, w możliwie najkrótszym terminie, nie dłuższym jednak niż 30 dni od daty otrzymania Reklamacji.
3. W sprawach szczególnie skomplikowanych, uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi, termin, o którym mowa w ust. 2 może zostać przedłużony, nie dłużej jednak niż do 60 dni od dnia otrzymania Reklamacji. O niemożności udzielenia odpowiedzi na Reklamację w terminie, o którym mowa w ust. 2, Spółka informuje Inwestora w formie pisemnej, podając:
 - a) przyczyny opóźnienia,
 - b) okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy,
 - c) przewidywany termin rozpatrzenia sprawy i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania Reklamacji.

§ 7

Odpowiedź na Reklamację

1. Odpowiedź na Reklamację udzielana jest w postaci pisemnej lub dostarczona pocztą elektroniczną, o ile Inwestor wystąpił z takim wnioskiem. Dostarczenie odpowiedzi pocztą elektroniczną może nastąpić wyłącznie na wniosek Inwestora.
2. Odpowiedź na Reklamację zawiera:
 - a) informację o wyniku rozpatrzenia Reklamacji,
 - b) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że Reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą Inwestora,
 - c) wyczerpującą informację o stanowisku przyjętym w sprawie skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów umowy ASI, polityki lub strategii inwestycyjnej, oraz stosownych przepisów prawa,
 - d) w przypadku nieuwzględnienia Reklamacji w jakimkolwiek zakresie, faktyczne i prawne uzasadnienie sposobu rozpatrzenia Reklamacji, chyba, że nie wymaga tego charakter podnoszonych zarzutów,
 - e) wskazanie imienia i nazwiska osoby udzielającej odpowiedzi oraz jej stanowiska służbowego,
 - f) w przypadku rozpatrzenia Reklamacji zgodnie z wolą Inwestora, określenie terminu, w którym podniesione roszczenie zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi.
3. W przypadku nieuwzględnienia Reklamacji odpowiedź zawiera również:
 - a) pouczenie o możliwości odwołania od stanowiska zawartego w odpowiedzi na Reklamację, o ile jest ono przewidziane, a także o sposobie wniesienia tego odwołania,
 - b) informację o możliwości wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego,
 - c) informację o możliwości wystąpienia z powództwem do właściwego miejscowo sądu powszechnego z jego wskazaniem, a także ze wskazaniem podmiotu który powinien być pozwany.
4. Inwestor może w treści Reklamacji wskazać preferowany sposób poinformowania go o wyniku rozpatrzenia Reklamacji. Spółka dołoży należytych starań w celu ustalenia adresu, na który powinna zostać przekazana odpowiedź, jednakże nie ponosi odpowiedzialności za niemożność jej przekazania w wyniku niewskazania przez Inwestora adresu korespondencyjnego. Odpowiedź na Reklamację przekazana zostanie:
 - a) w formie pisemnej na adres korespondencyjny Inwestora ustalony w toku nawiązywania stosunków gospodarczych, chyba że Inwestor w treści Reklamacji wskaże inny adres z zaznaczeniem, iż na ten właśnie adres oczekuje odpowiedzi,
 - b) w przypadku Inwestora, którego dane osobowe zgodnie z przepisami prawa nie są przechowywane przez Spółkę, odpowiedź na Reklamację zostanie wysłana na adres korespondencyjny wskazany przez Inwestora,
 - c) w przypadku zgłoszenia wniosku o dostarczenie reklamacji pocztą elektroniczną, odpowiedź udzielana zostanie na wskazany adres e-mail.

§ 8

Sposoby składania odwołania

1. W każdym czasie Inwestorowi przysługuje prawo do odwołania się od stanowiska przedstawionego w odpowiedzi na Reklamację.
2. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń oraz braku polubownego rozwiązania sporu między Inwestorem a Spółką, Inwestor może wystąpić z powództwem do sądu powszechnego lub z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego.

§ 9

Rejestr Reklamacji

1. Spółka prowadzi rejestr otrzymanych w danym roku kalendarzowym Reklamacji zawierający informacje o Reklamacjach w związku z działalnością prowadzoną przez Spółkę, przy czym rejestr zawiera informacje o sposobie i terminie rozpatrzenia Reklamacji.
2. W rejestrze Reklamacji umieszcza się następujące dane:
 - a) imię i nazwisko lub firmę (nazwę) składającego Reklamację,
 - b) datę złożenia Reklamacji,

- c) przedmiot Reklamacji,
- d) środki podjęte w celu rozpatrzenia Reklamacji,
- e) termin rozpatrzenia Reklamacji,
- f) opis ostatecznego rozpatrzenia Reklamacji.

§ 10 **Inne postanowienia**

Regulamin jest udostępniany Inwestorowi bezpłatnie na jego żądanie w siedzibie Spółki, lub w inny sposób, np. poprzez wysyłkę Inwestorowi Regulaminu pocztą elektroniczną na wskazany adres e-mail.

§ 11 **Coroczne sprawozdania przekazywane Rzecznikowi Finansowemu**

Spółka jako podmiot rynku finansowego corocznie, w terminie 45 dni od zakończenia roku kalendarzowego, przekazuje Rzecznikowi Finansowemu sprawozdanie dotyczące rozpatrywania Reklamacji oraz liczby wystąpień Inwestorów na drogę postępowania sądowego w wyniku nierozpatrzenia Reklamacji zgodnie z wolą Inwestorów, z uwzględnieniem:

- 1) liczby Reklamacji,
- 2) uznanych i nieuwzględnionych roszczeń, wynikających z wniesionych Reklamacji,
- 3) informacji o wartości roszczeń zgłoszonych w pozwach i kwot zasądzonych prawomocnymi orzeczeniami sądów na rzecz Inwestorów w okresie sprawozdawczym.

§ 12 **Archiwizacja**

Spółka ewidencjonuje i przechowuje dokumenty związane z Reklamacją w sposób umożliwiający odtworzenie treści Reklamacji oraz treści udzielonej odpowiedzi, przez okres nie krótszy niż 5 lat.

§ 13 **Wejście w życie**

Regulamin wchodzi w życie z dniem zatwierdzenia przez Zarząd Spółki.

OŚWIADCZENIE ZARZĄDU
ASSAY MANAGEMENT SP. Z O.O. Z SIEDZIBĄ W WARSZAWIE (dalej: „SPÓŁKA”)
z dnia 17 sierpnia 2022 r.
prostujące Protokół nr 01/08/2022
z posiedzenia Zarządu Spółki
odbytego w dniu 11 sierpnia 2022 r.
w siedzibie Spółki w Warszawie

W związku z posiedzeniem Zarządu Spółki z dnia 11 sierpnia 2022 r., z którego spisano Protokół nr 01/08/2022 (dalej odpowiednio: „Posiedzenie” oraz „Protokół”), jak również oczywistą omyłką pisarską, która znalazła się w treści Protokołu w zakresie numeracji podjętych przez Zarząd Uchwał, Zarząd Spółki – w tym w osobach pełniących funkcję Przewodniczącego oraz Protokolanta w trakcie Posiedzenia – niniejszym prostuje treść Protokołu w ten sposób, że:

- 1) Uchwała zaprotokołowana pod numerem „1/11/08/2022” otrzymuje numer „1/08/2022”;
- 2) Uchwała zaprotokołowana pod numerem „2/11/08/2022” otrzymuje numer „2/08/2022”.

W pozostałym zakresie treść Protokołu pozostaje bez zmian.

Zarząd Spółki:



Prezes Zarządu Spółki
Łukasz Blichewicz



Członek Zarządu Spółki
Paweł Kruszyński



Członek Zarządu Spółki
Iwo Rybacki