

Zasady wnoszenia i rozpatrywania skarg klientów
- wyciąg z Procedury załatwiania skarg klientów na działalność
Caspar Asset Management S.A.

1. Procedura Załatwiania Skarg Klientów ma zastosowanie do Klientów, będących Klientami Detalicznymi oraz do wszystkich innych klientów indywidualnych i instytucjonalnych zarówno korzystających z usług Spółki, jak i wnioskujących o świadczenie takich usług, a także takich, którzy byli tylko odbiorcami oferty marketingowej Spółki.
2. Skarga może dotyczyć świadczenia usług maklerskich przez Spółkę określonych w Umowie o Zarządzanie, Umowie o Przyjmowanie i Przekazywanie Zleceń, umowie o Doradztwo Inwestycyjne, Umowie o Oferowanie Instrumentów Finansowych oraz wykonywania innych czynności, do których Spółka jest zobligowana mocą powszechnie obowiązujących przepisów prawa. Procedura składania skargi na niezapewnienie spełniania wymagań dostępności przez Spółkę w zakresie świadczonych przez nią usług maklerskich: Usługi Przyjmowania i Przekazywania Zleceń, Usługi zarządzania portfelami, Usługi Doradztwa Inwestycyjnego, która przysługuje na podstawie art. 35 ust. 1 Ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze - uregulowana jest odrębnie.
3. Klient może złożyć skargę na działalność Spółki tj. wystąpienie skierowane do Spółki, w którym Klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Spółkę lub podmiot działający na rzecz Spółki:
 - a) na piśmie:
 - i. osobiście w siedzibie lub innych lokalach przeznaczonych do obsługi Klientów Spółki/upoważnionego Agentu lub
 - ii. przesyłając na adres siedziby Spółki/siedziby upoważnionego Agentu za pośrednictwem operatora pocztowego, kuriera lub pośtańca lub
 - iii. przesyłając na adres do doręczeń elektronicznych Spółki: AE:PL-45314-26637-WVUBS-21.
 - b) ustnie:
 - i. za pośrednictwem linii telefonicznej rejestrowanej, obsługiwanej przez Spółkę/upoważnionego Agentu lub
 - ii. do protokołu podczas wizyty w siedzibie Spółki/siedziby upoważnionego Agentu lub wizyty w innych lokalach należących do ww. podmiotów i przeznaczonych do obsługi Klientów;
 - c) elektronicznie za pośrednictwem:
 - i. wiadomości e-mail na adres poczty elektronicznej Spółki (reklamacje@casparam.pl) lub upoważnionego Agentu lub
 - ii. formularza dostępnego na stronie internetowej Spółki (<https://www.caspar.com.pl/dokumenty/skargi-i-reklamacje>).
4. Aktualne dane kontaktowe służące do składania skarg w formach wskazanych wyżej dostępne są na stronie internetowej Spółki oraz upoważnionego Agentu.
5. Dopuszczalne jest złożenie skargi przez Klienta za pośrednictwem pełnomocnika, po przedstawieniu pełnomocnictwa udzielonego przez Klienta w zwykłej formie pisemnej.
6. Złożenie skargi niezwłocznie po zauważeniu przyczyny uzasadniającej jej złożenie ułatwi i przyspieszy rzetelne rozpatrzenie skargi przez Spółkę.

7. Termin na rozpatrzenie skargi przez Spółkę zaczyna biec od dnia następnego po dniu otrzymania skargi przez Spółkę.
8. Skarga powinna wskazywać w sposób niewątpliwy na tożsamość Klienta, którego dotyczy skarga, zawierać dane osoby składającej skargę, a także zawierać jednoznaczne określenie przedmiotu skargi i żądania osoby składającej skargę.
9. W celu jak najbardziej prawidłowego, należytego i szybkiego rozpatrzenia skargi zaleca się wskazanie w niej dodatkowych informacji, które mogą być pomocne w celu wyjaśnienia istotnych okoliczności sprawy, w tym przykładowo opisu sytuacji ze wskazaniem poniesionej szkody, jej wysokości i sposobu wyliczenia, określenia oczekiwań Klienta oraz innych informacji wskazujących na przedmiot skargi, dołączenie oryginałów lub kopii dokumentów dotyczących przedmiotu skargi.
10. Skargi niezawierające danych pozwalających na identyfikację wnoszącego skargę pozostawia się bez rozpoznania.
11. Jeżeli z treści skargi nie można należycie ustalić jej przedmiotu lub żądania, wzywa się Klienta do złożenia wyjaśnienia lub uzupełnienia skargi, z informacją, że skarga pozostanie bez rozpoznania do czasu usunięcia w/w braków.
12. Spółka potwierdza wpływ skargi do Spółki na żądanie Klienta. Potwierdzenie wpływu skargi dokonywane jest za pośrednictwem tego samego środka komunikacji, w jakim została złożona skarga.
13. Spółka udziela Klientowi odpowiedzi, po przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego, bez zbędnej zwłoki jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia wpływu skargi do Spółki lub upoważnionego Agentą .
14. W przypadku uzasadnionego braku możliwości udzielenia odpowiedzi w terminie wskazanym powyżej, Spółka informuje Klienta przed upływem ww. terminu o przyczynie braku możliwości rozpatrzenia skargi w terminie, okolicznościach, które należy wyjaśnić by rozpoznać merytorycznie skargę oraz przewidywanym terminie udzielenia odpowiedzi na skargę, który nie może być jednak dłuższy niż 60 dni od dnia wpływu skargi do Agentą lub Spółki.
15. Terminy, o których mowa powyżej uważa się za zachowane, jeśli odpowiedź na skargę została wysłana do Klienta przed upływem tych terminów.
16. W przypadku niedotrzymania terminu udzielenia odpowiedzi na skargę określonego odpowiednio w ust. 11 lub 12, skargę uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.
17. Odpowiedź na skargę przekazywana jest Klientowi na piśmie za pośrednictwem operatora pocztowego lub kuriera na właściwy adres do korespondencji wskazany przez Klienta w umowie, chyba że Klient w skardze wskazał inny adres albo przekazywana jest w formie wiadomości e-mail pod warunkiem, że Klient złożył uprzednio wniosek o doręczenie odpowiedzi na skargę w takiej formie.
18. Odpowiedź na skargę powinna być udzielona w sposób przystępny i zrozumiały oraz zawierać w szczególności:
 - a) informację o wyniku rozpatrzenia złożonej skargi;
 - b) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że skarga została rozpatrzona w całości zgodnie z wolą Klienta;
 - c) wskazanie osoby udzielającej odpowiedzi z podaniem jej stanowiska służbowego;

- d) w przypadku rozpatrzenia skargi zgodnie z wolą Klienta określenie terminu, który nie może być jednak dłuższy niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi na skargę, na realizację roszczenia podniesionego w skardze.
19. Odpowiedź na skargę konsumenta w rozumieniu właściwych przepisów, powinna zawierać wyczerpującą informację na temat zgłoszonego problemu ze wskazaniem odpowiednich postanowień umowy oraz stosownych przepisów prawa, a jeśli to możliwe także z przytoczeniem ich brzmienia, chyba, że nie wymaga tego charakter podnoszonych w skardze zarzutów.
20. W przypadku nieuwzględnienia skargi Klienta odpowiedź na skargę powinna również zawierać pouczenie wskazujące na:
- a) możliwość i sposób ewentualnego odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi na skargę, jeżeli Spółka przewiduje tryb odwoławczy;
 - b) możliwość skorzystania z mediacji, arbitrażu bądź innej akceptowanej przez Spółkę formy pozasądowego rozwiązywania sporów, wraz ze wskazaniem czy w danym przypadku Spółka wyraża zgodę na takie postępowanie;
 - c) możliwość wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego;
 - d) możliwość wystąpienia z powództwem przeciwko Spółce do właściwego rzeczowo i miejscowo sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy;
 - e) w przypadku Klienta będącego konsumentem w rozumieniu właściwych przepisów, również możliwość zwrócenia się do właściwego miejscowo Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumenta.
21. Ilekroć w Procedurze załatwiania skarg klientów mowa jest o skardze należy przez to pojęcie rozumieć także reklamację w rozumieniu Ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (t.j. Dz. U. z 2024 r., poz. 1109 z późn. zm.).