



Regulamin rozpatrywania reklamacji w mTFI S.A.

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin rozpatrywania reklamacji w mTFI S.A. określa zasady dotyczące procesu obsługi reklamacji.
2. Niniejszy dokument został opracowany i wdrożony zgodnie z wymogiem art. 48 ust. 2b pkt 5) ustawy z dnia 27 maja 2004 r. o funduszach inwestycyjnych i zarządzaniu alternatywnymi funduszami inwestycyjnymi, § 72 ust. 2 rozporządzenia Ministra Finansów, Funduszy i Polityki Regionalnej z dnia 18 listopada 2020 r. w sprawie sposobu, trybu oraz warunków prowadzenia działalności przez towarzystwa funduszy inwestycyjnych oraz na podstawie ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej.
3. Reklamacje składane przez Klientów muszą być rozpatrywane z dołożeniem należytej staranności, zachowaniem obiektywizmu oraz poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa i dobrych obyczajów.
4. Towarzystwo jest podmiotem nadzorowanym przez Komisję Nadzoru Finansowego oraz jest spółką uprawnioną do prowadzenia działalności polegającej na tworzeniu funduszy inwestycyjnych i zarządzaniu nimi, oraz zarządzaniu portfelami, w skład których wchodzi jeden lub większa liczba instrumentów finansowych na podstawie zezwolenia Komisji Nadzoru Finansowego z dnia 14 października 2022 r. nr decyzji DFF.4020.1.80.2021.JG.

§ 2. Definicje

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

- 1) **Agent Transferowy** - podmiot, który prowadzi rejestr oraz subrejstry uczestników Funduszu, a także wykonuje inne czynności na rzecz Funduszu, o ile Fundusz sam nie wykonuje tych czynności.
- 2) **Dystrybutor** — podmiot świadczący usługi pośrednictwa w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa Funduszy.
- 3) **Fundusz** — fundusz inwestycyjny otwarty, specjalistycznych fundusz inwestycyjny otwarty lub fundusz inwestycyjny zamknięty zarządzany przez Towarzystwo.
- 4) **Klient** — osoba fizyczna, prawna albo jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła lub zamierza zawrzeć z mTFI Umowę, na podstawie której mTFI świadczy Klientowi usługę zarządzania portfelem, w skład którego wchodzi jeden lub większa liczba instrumentów finansowych Towarzystwa, uczestnik Funduszu lub osoba która zamierza zostać uczestnikiem funduszu.
- 5) **Konsument** — konsument w rozumieniu art. 22¹ ustawy z dnia 23 kwietnia 1964r. — Kodekscywilny.
- 6) **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 rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2006 i dyrektywy 2009/22/WE (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich).

- 7) **Regulamin** — niniejszy Regulamin rozpatrywania reklamacji w mTFI S.A.
- 8) **Reklamacja** — każde kierowane do Towarzystwa lub Funduszu wystąpienie Klienta, w którym Klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Towarzystwo lub Fundusz.
- 9) **Towarzystwo/mTFI** — mTowarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A. z siedzibą w Warszawie, przy ulicy Prostej 18.
- 10) **Trwały nośnik informacji** — nośnik umożliwiający przechowywanie informacji w sposób zapewniający dostęp do nich przez okres odpowiedni do celów sporządzenia tych informacji i pozwalający na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci.

§ 3. Reklamacje

1. W celu umożliwienia Towarzystwu rzetelnego rozpatrzenia Reklamacji, jej złożenie powinno nastąpić niezwłocznie po uzyskaniu przez Klienta informacji o zaistnieniu okoliczności powodujących powstanie zastrzeżeń, chyba, że okoliczność ta nie ma wpływu na sposób procedowania z Reklamacją.
2. Nie stanowią Reklamacji w rozumieniu Regulaminu:
 - 1) pytania dotyczące oferty produktowej Towarzystwa,
 - 2) pytania dotyczące sytuacji prawnej Klienta,
 - 3) prośby o wyjaśnienie sytuacji faktycznej Klienta.
3. Reklamacja kierowana do Towarzystwa powinna zawierać w szczególności:
 - 1) dane umożliwiające identyfikację Klienta (w przypadku osób fizycznych co najmniej imię, nazwisko i numer PESEL, a w przypadku osób prawnych nazwa, REGON, NIP),
 - 2) w przypadku gdy Reklamacja składana jest przez pełnomocnika lub przedstawiciela Klienta należy wskazać dane tej osoby (imię i nazwisko, PESEL) wraz ze wskazaniem charakteru umocowania,
 - 3) adres korespondencyjny obejmujący co najmniej: miasto, kod pocztowy, ulicę, numer domu i mieszkania lub wskazanie, że odpowiedź ma być wysłana na adres posiadany przez Towarzystwo lub Fundusz albo adres mailowy w przypadku, gdy Klient wnioskuje o przekazanie odpowiedzi na reklamację za pośrednictwem poczty elektronicznej, wniosek powinien zostać wskazany wprost w treści reklamacji,
 - 4) datę złożenia Reklamacji,
 - 5) określenie rejestru/subrejestru i nazwy Funduszu prowadzącego rejestr certyfikatów inwestycyjnych/jednostek uczestnictwa lub zarządzanego portfela, w skład którego wchodzi jeden lub większa liczba instrumentów finansowych, którego dotyczy Reklamacja,
 - 6) opis przedmiotu Reklamacji,
 - 7) zwięzły opis okoliczności, które spowodowały powstanie zastrzeżeń,
 - 8) określenie oczekiwań Klienta,

-
- 9) w przypadku konieczności, kopie dokumentów niezbędnych do analizy Reklamacji.
4. W przypadku, gdy treść Reklamacji nie pozwala na sprecyzowanie danych, o których mowa w ust. 3, Towarzystwo, o ile Klient przekazał dane umożliwiające na kontakt z nim, niezwłocznie wzywa Klienta do ich uzupełnienia.

§ 4. Złożenie i przyjęcie reklamacji

1. Reklamacje dotyczące **usługi zarządzania portfelem** mogą być składane:

1) na piśmie:

- a) osobiście w siedzibie Towarzystwa,
- b) listem przesłanym przesyłką pocztową, kurierską, poprzez nadanie pisma w placówce podmiotu zajmującego się doręczaniem korespondencji na terenie Unii Europejskiej lub z wykorzystaniem innego pośtańca, na adres:

— **mTFI S.A.**
ul. Prosta 18
00-850 Warszawa

- c) na adres do doręczeń elektronicznych Towarzystwa, o którym mowa w art. 2 pkt 1 ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych, wpisany do bazy adresów elektronicznych, o której mowa w art. 25 tej ustawy - **AE:PL-27478-54323-RSWWG-22**,

2) ustnie:

- a) telefonicznie, w dni robocze, w godzinach 10:00 – 12:00, pod numerem Infolinii: **22 329 48 01**,
- b) osobiście w Towarzystwie w dni robocze w godzinach 10:00 – 12:00,

3) w postaci elektronicznej:

- a) na adres poczty elektronicznej Towarzystwa: biuro@mtfi.pl

2. Reklamacje dotyczące **mBank Fundusz Inwestycyjny Otwarty** oraz **Gotowe Strategie Specjalistyczny Fundusz Inwestycyjny Otwarty** mogą być składane:

1) na piśmie:

- a) osobiście w dni robocze w siedzibie Towarzystwa lub u wskazanego w prospekcie informacyjnym Funduszu Dystrybutora,
- b) listem przesłanym przesyłką pocztową, kurierską, poprzez nadanie pisma w placówce podmiotu zajmującego się doręczaniem korespondencji na terenie Unii Europejskiej lub z wykorzystaniem innego pośtańca, na adres:

– **mTFI S.A. (Towarzystwo)**

**ul. Prosta 18,
00-850 Warszawa**

lub

– **ProService Finteco sp. z o.o. (Agent Transferowy)
ul. Konstruktorska 12A,
02-673 Warszawa**

– lub wskazanego w prospekcie informacyjnym Funduszu Dystrybutora,

c) na adres do doręczeń elektronicznych Towarzystwa, o którym mowa w art. 2 pkt 1 ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych, wpisany do bazy adresów elektronicznych, o której mowa w art. 25 tej ustawy - **AE:PL-27478-54323-RSWWG-22,**

2) ustnie:

a) telefonicznie pod numerem Infolinii Agenta Transferowego: **22 431 52 36,**

b) telefonicznie, w dni robocze, w godzinach 10:00 – 12:00, pod numerem Infolinii Towarzystwa: **22 329 48 01,**

c) osobiście w siedzibie Towarzystwa w dni robocze w godzinach: 10:00 – 12:00 lub u wskazanego w prospekcie informacyjnym Funduszu Dystrybutora.

3) w postaci elektronicznej:

a) na adres poczty elektronicznej Towarzystwa: biuro@mtfi.pl

b) za pośrednictwem systemów transakcyjnych Dystrybutora.

3. Reklamacje dotyczące **mFundusz Konserwatywny Specjalistyczny Fundusz Inwestycyjny Otwarty** mogą być składane:

1) na piśmie:

a) osobiście w dni robocze w siedzibie Towarzystwa lub u wskazanego w prospekcie informacyjnym Funduszu Dystrybutora,

b) listem przesłanym przesyłką pocztową, kurierską, poprzez nadanie pisma w placówce podmiotu zajmującego się doręczaniem korespondencji na terenie Unii Europejskiej lub z wykorzystaniem innego pośłańca, na adres:

– **mTFI S.A. (Towarzystwo)
ul. Prosta 18,
00-850 Warszawa**

lub

-
- **PKO BP Finat sp. z o.o. (Agent Transferowy)**
ul. Chmielna 89,
00-805 Warszawa

- lub wskazanego w prospekcie informacyjnym Funduszu Dystrybutora,
- c) na adres do doręczeń elektronicznych Towarzystwa, o którym mowa w art. 2 pkt 1 ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych, wpisany do bazy adresów elektronicznych, o której mowa w art. 25 tej ustawy - **AE:PL-27478-54323-RSWWG-22,**

2) ustnie:

- a) telefonicznie, w dni robocze, w godzinach 9:00 - 17:00 pod numerem Infolinii Agenta Transferowego: **22 539 23 21,**
- b) telefonicznie, w dni robocze, w godzinach 10:00 – 12:00, pod numerem Infolinii Towarzystwa: **22 329 48 01,**
- c) osobiście w siedzibie Towarzystwa w dni robocze w godzinach: 10:00 – 12:00 lub u wskazanego w prospekcie informacyjnym Funduszu Dystrybutora.

3) w postaci elektronicznej:

- a) na adres poczty elektronicznej Towarzystwa: biuro@mtfi.pl ,
- b) za pośrednictwem systemów transakcyjnych Dystrybutora.

4. Reklamacje mogą być przekazywane przez Klientów również za pośrednictwem Urzędu Komisji Nadzoru Finansowego lub Rzecznika Finansowego w formie pisemnej.
5. Reklamacja może zostać złożona przez Klienta lub pełnomocnika lub przedstawiciela Klienta. Pełnomocnictwo wymaga formy pisemnej i może być złożone wraz z Reklamacją lub w czasie jej rozpatrywania.
6. Towarzystwo na żądanie Klienta potwierdza złożenie Reklamacji w trybie z nim uzgodnionym.
7. Złożenie Reklamacji za pośrednictwem podmiotów świadczących usługi na rzecz Towarzystwa, jest równoznaczne ze złożeniem Reklamacji w siedzibie Towarzystwa, w zakresie biegu terminu rozpatrzenia Reklamacji.
8. Reklamacje w związku z działalnością prowadzoną przez Towarzystwo, Fundusz lub podmiot działający na rzecz Funduszu składane są bezpłatnie.

§ 5. Rozpatrzenie Reklamacji

1. Proces rozpatrywania Reklamacji podejmowany jest niezwłocznie po jej otrzymaniu.
2. Reklamacje rozpatrywane są w sposób rzetelny, wnikliwy i terminowy, z

zachowaniem obiektywizmu oraz z poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa i dobrych obyczajów.

3. Reklamacje rozpatrywane są w możliwie najkrótszym terminie, bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania Reklamacji. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
4. W przypadkach szczególnie skomplikowanych lub wymagających zasięgnięcia informacji u podmiotów trzecich, lub w przypadku Reklamacji przekazanych do Towarzystwa w dacie uniemożliwiającej ich rozpatrzenie w terminie, o którym mowa w ust. 3 powyżej, Towarzystwo w informacji przekazanej 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.
5. Termin rozpatrywania Reklamacji biegnie od momentu powzięcia informacji o złożeniu Reklamacji przez Klienta, tj.:
 - 1) na piśmie – od daty wpływu Reklamacji do Towarzystwa (w tym na adres doręczeń elektronicznych) lub do jednego z podmiotów, o których mowa w § 4 ust. 3 niniejszego Regulaminu,
 - 2) w postaci elektronicznej – od daty dostarczenia jej na odpowiedni adres e-mail Towarzystwa,
 - 3) za pośrednictwem telefonu lub osobiście – od daty przyjęcia Reklamacji.
6. W odniesieniu do Reklamacji składanych przez osoby fizyczne, w przypadku niedotrzymania terminu określonego w ust. 3, a w określonych przypadkach terminu określonego w ust. 4, reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą takiej osoby.

§ 6. Odpowiedź na Reklamację

1. Odpowiedź na Reklamację udzielana jest w formie pisemnej i przekazywana listem poleconym na adres korespondencyjny podany przez Klienta w Reklamacji lub posiadany przez Towarzystwo jeśli Klient w treści Reklamacji nie poda adresu, na który oczekuje odpowiedzi. Na wniosek Klienta, odpowiedź na Reklamację może zostać przekazana za pośrednictwem poczty elektronicznej.
2. Osoba, inna niż Klient, informowana jest o sposobie rozpatrzenia Reklamacji, jeżeli wynika to wyraźnie z dyspozycji Klienta, w przypadku złożenia Reklamacji przez pełnomocnika lub przedstawiciela Klienta, odpowiedź na Reklamację zostanie odpowiednio przekazana do pełnomocnika lub przedstawiciela Klienta oraz do wiadomości Klienta.
3. Odpowiedź na reklamację zawiera w szczególności:
 - 1) informację o wyniku rozpatrzenia Reklamacji,
 - 2) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że Reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą Klienta,
 - 3) wyczerpującą informację na temat stanowiska Towarzystwa w sprawie skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów

-
- wzorca umowy lub umowy, chyba że Reklamacja została rozpatrzona zgodnie w wolę Klienta,
- 4) wskazanie imienia i nazwiska osoby udzielającej odpowiedzi oraz jej stanowiska służbowego,
 - 5) w przypadku uwzględnienia Reklamacji, określenie sposobu dalszego postępowania Towarzystwa wobec Klienta, a także określenie terminu, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi, w którym roszczenie podniesione w uwzględnionej Reklamacji zostanie zrealizowane.
4. W przypadku nieuwzględnienia Reklamacji odpowiedź 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 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) opcjonalnie pouczenie o możliwości wykorzystania platformy ODR (poprzez stronę <http://ec.europa.eu/consumers/odr/main>) w celu rozstrzygnięcia sporów wynikających z internetowych umów sprzedaży lub umów o świadczenia 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).

§ 7. Tryb odwoławczy

1. Od sposobu załatwienia Reklamacji, wynikającego z odpowiedzi na Reklamację, przysługuje odwołanie do Zarządu Towarzystwa. W takim przypadku stosuje się postanowienia § 5.

§ 8. Rejestr Reklamacji

1. Towarzystwo prowadzi rejestr otrzymanych Reklamacji zawierający informacje o Reklamacjach oraz sposobie i terminie ich załatwienia.
2. W rejestrze Reklamacji umieszcza się w szczególności następujące dane:
 - 1) imię, nazwisko lub firmę (nazwę),
 - 2) datę złożenia Reklamacji,
 - 3) przedmiot Reklamacji,
 - 4) środki podjęte w celu załatwienia Reklamacji,
 - 5) termin załatwienia Reklamacji,
 - 6) opis ostatecznego rozstrzygnięcia.

§ 9. Archiwizacja

1. Towarzystwo ewidencjonuje i przechowuje dokumenty związane z Reklamacjami na zasadach przechowywania i archiwizowania dokumentów obowiązujących w Towarzystwie w uporządkowany sposób zapewniający ich łatwe odszukiwanie, przy uwzględnieniu terminów przechowywania dokumentów.
2. Szczegóły dotyczące archiwizowania, określa „Regulamin archiwizacji w mTFI S.A.”.

§ 10. Pozostałe istotne informacje

1. Niniejszy Regulamin został określony i przyjęty przez Zarząd Towarzystwa, który odpowiedzialny jest za jej wdrożenie oraz monitorowanie przestrzegania procedur przyjętych w tym zakresie przez Towarzystwo.
2. Nadzór nad funkcjonowaniem procesu rozpatrywania Reklamacji prowadzi Inspektor Nadzoru.
3. Towarzystwo przewiduje możliwość polubownego rozpatrywania sporów.
4. Niniejszy Regulamin publikowany jest na stronie internetowej Towarzystwa www.mtfi.pl i jest bezpłatnie udostępniany Klientowi na jego żądanie.

§ 11. Wejście w życie

1. Regulamin wchodzi w życie z dniem wskazanym w uchwale Zarządu Towarzystwa.
2. Regulamin może w każdej chwili zostać zmieniony na mocy uchwały Zarządu Towarzystwa.