



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 na zlecenie Funduszu prowadzi rejestr uczestników i wykonuje inne czynności na jego rzecz.
- 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. — Kodeks cywilny.
- 6) **Regulamin** — niniejszy Regulamin rozpatrywania reklamacji w mTFI S.A.
- 7) **Reklamacja** — każde kierowane do Towarzystwa lub Funduszu wystąpienie Klienta, w którym Klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Towarzystwo lub Fundusz.
- 8) **Towarzystwo/mTFI** — mTowarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A. z siedzibą w Warszawie, przy ulicy Prostej 18, 00-850 Warszawa.

§ 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. W celu umożliwienia sprawnej obsługi reklamacji, Reklamacja 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) określenie rejestru/subrejestru i nazwy Funduszu, którego dotyczy Reklamacja,
 - 4) opis przedmiotu Reklamacji,
 - 5) zwięzły opis okoliczności, które spowodowały powstanie zastrzeżeń,
 - 6) określenie oczekiwań Klienta,
 - 7) 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 kontaktuje się z Klientem w celu ich uzupełnienia.
5. W przypadku niemożności pozyskania informacji uzupełniających, zgodnie z ust. 4, Towarzystwo udzieli odpowiedzi na Reklamację w zakresie, w jakim pozwalają na to posiadane przez Towarzystwo informacje.

§ 4. Złożenie i przyjęcie reklamacji

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

Forma	Sposób złożenia	Szczegóły / Adresy / Godziny
Pisemnie – papierowo	Osobiście w siedzibie Towarzystwa	mTFI S.A., ul. Prosta 18, 00-850 Warszawa, dni robocze 10:00–12:00
	Listem przesyłanym przesyłką pocztową, kurierską, albo poprzez nadanie pisma w placówce podmiotu zajmującego się doręczaniem korespondencji na terenie Unii Europejskiej lub z wykorzystaniem innego pośłańca, na adres:	mTFI S.A., ul. Prosta 18, 00-850 Warszawa
Pisemnie – elektronicznie	Na adres poczty elektronicznej Towarzystwa	biuro@mtfi.pl
	Na adres do doręczeń elektronicznych	AE:PL-27478-54323-RSWWG-22
Ustnie	Telefonicznie	Infolinia: 22 329 48 01, dni robocze 10:00–12:00
	Osobiście do protokołu w siedzibie Towarzystwa	mTFI S.A., ul. Prosta 18, 00-850 Warszawa, dni robocze 10:00–12:00

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

Forma	Sposób złożenia	Szczegóły / Adresy / Godziny
Pisemnie – papierowo	Osobiście	w mTFI S.A., ul. Prosta 18, 00-850 Warszawa, dni robocze 10:00–12:00
		u Dystrybutora wskazanego w prospekcie informacyjnym Funduszu
	Listem przesyłanym przesyłką pocztową, kurierską, albo poprzez nadanie pisma w placówce podmiotu zajmującego się doręczaniem korespondencji na terenie Unii Europejskiej lub z wykorzystaniem innego pośłańca, na adres:	mTFI S.A., ul. Prosta 18, 00-850 Warszawa
		ProService Finteco sp. z o.o. (Agent Transferowy), ul. Konstruktorska 12A, 02-673 Warszawa
Pisemnie – elektronicznie	Na adres poczty elektronicznej Towarzystwa	biuro@mtfi.pl
	Na adres do doręczeń elektronicznych	AE:PL-27478-54323-RSWWG-22
Ustnie	Telefonicznie	Infolinia Towarzystwa: 22 329 48 01, dni robocze 10:00–12:00
		Infolinia Agenta Transferowego: 22 431 52 36
	Osobiście do protokołu	w mTFI S.A., ul. Prosta 18, 00-850 Warszawa, dni robocze 10:00–12:00
		u Dystrybutora wskazanego w prospekcie informacyjnym Funduszu

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

Forma	Sposób złożenia	Szczegóły / Adresy / Godziny
Pisemnie – papierowo	Osobiście	w mTFI S.A., ul. Prosta 18, 00-850 Warszawa, dni robocze 10:00–12:00
		u Dystrybutora wskazanego w prospekcie informacyjnym Funduszu
	Listem przesyłanym przesyłką pocztową, kurierską, albo poprzez nadanie pisma w placówce podmiotu zajmującego się doręczaniem korespondencji na terenie Unii Europejskiej lub z wykorzystaniem innego pośłańca, na adres:	mTFI S.A., ul. Prosta 18, 00-850 Warszawa
		PKO BP Finat sp. z o.o. (Agent Transferowy) ul. Chmielna 89, 00-805 Warszawa
Pisemnie – elektronicznie	Na adres poczty elektronicznej Towarzystwa	biuro@mtfi.pl
	Na adres do doręczeń elektronicznych	AE:PL-27478-54323-RSWWG-22

Ustnie	Telefonicznie	Infolinia Towarzystwa: 22 329 48 01, dni robocze 10:00–12:00
		Infolinia Agenta Transferowego: 22 539 23 21 dni robocze 9:00 - 17:00
	Osobiście do protokołu	w mTFI S.A., ul. Prosta 18, 00-850 Warszawa, dni robocze 10:00–12:00
		u Dystrybutora wskazanego w prospekcie informacyjnym Funduszu

4. 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.
5. Towarzystwo na żądanie Klienta potwierdza złożenie Reklamacji w trybie z nim uzgodnionym.
6. Złożenie Reklamacji za pośrednictwem podmiotów świadczących usługi na rzecz Towarzystwa lub Funduszu, jest równoznaczne ze złożeniem Reklamacji w siedzibie Towarzystwa, w zakresie biegu terminu rozpatrzenia Reklamacji.
7. 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) od daty wpływu Reklamacji do Towarzystwa lub do jednego z podmiotów, o których mowa w § 4 ust. 2 i 3 niniejszego Regulaminu,
 - 2) od daty dostarczenia jej na odpowiedni adres e-mail albo na adres do doręczeń elektronicznych,
 - 3) w przypadku złożenia reklamacji 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. Formy udzielenia odpowiedzi w zależności od sposobu złożenia reklamacji:

Sposób złożenia reklamacji	Forma odpowiedzi	Uwagi
Pisemnie – elektronicznie	Elektroniczna:	Chyba, że Klient wniósł o udzielenie odpowiedzi w postaci papierowej
	- z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej, za pomocą którego Klient złożył reklamację, albo innego wskazanego przez Klienta środka komunikacji elektronicznej w przypadku, gdy reklamacja została złożona przez Klienta z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej; lub - na adres Klienta do doręczeń elektronicznych, 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 – w przypadku gdy reklamacja została wysłana przez Klienta na adres do doręczeń elektronicznych.	
Pisemnie – papierowo	Papierowa	Chyba, że Klient wniósł o udzielenie odpowiedzi w postaci elektronicznej
Ustnie	Papierowa albo elektroniczna	Zgodnie z wnioskiem Klienta

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 z wolą 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.

§ 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.