

## Zasady składania i rozpatrywania skarg przez Mount TFI S.A.

### § 1. Definicje

Użyte w materiale określenia oznaczają:

- 1) Regulamin - niniejszy Regulamin rozpatrywania skarg w Mount TFI S.A.
- 2) Towarzystwo - Mount Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.
- 3) Skarga - każde kierowane do Towarzystwa lub Funduszu wystąpienie Klienta, w tym także reklamację, odnoszące się do zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Towarzystwo/Fundusz lub wykonywanych przez Towarzystwo/Fundusz.
- 4) Klient - każdy podmiot składający lub zamierzający złożyć skargę, tak klienta indywidualnego, jak i instytucjonalnego, zarówno tego, który korzysta lub korzystał z usług Towarzystwa, wnioskował o świadczenie takich usług lub był odbiorcą oferty marketingowej Towarzystwa, a przede wszystkim uczestnicy funduszy inwestycyjnych zarządzanych przez Towarzystwo.
- 5) Konsument - konsument w rozumieniu art. 221 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964r. - Kodeks cywilny (Dz. U. z 2014r. poz. 121, z późn. zm.).
- 6) Fundusz - fundusz zarządzany przez Towarzystwo.
- 7) Trwały nośnik informacji - nośnik umożliwiający przechowywanie informacji w sposób umożliwiający dostęp do nich przez okres odpowiedni do celów sporządzenia tych informacji i pozwalający na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci.

### § 2. Skargi

1. W celu umożliwienia Towarzystwu rzetelnego rozpatrzenia Skargi 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 ze Skargą.
2. Nie stanowią Skargi w rozumieniu Regulaminu:
  - 1) pytania dotyczące oferty produktowej Towarzystwa,
  - 2) pytania dotyczące sytuacji prawnej Klienta,
  - 3) prośby o wyjaśnienie sytuacji faktycznej Klienta.
3. Skarga powinna zawierać co najmniej:
  - 1) dane umożliwiające identyfikację Klienta (co najmniej imię, nazwisko i numer PESEL, adres korespondencyjny obejmujący co najmniej: miasto, kod pocztowy, ulicę, numer domu i mieszkania albo wskazanie, że odpowiedź ma być wysłana na adres posiadany przy Towarzystwo lub Fundusz),
  - 2) opis przedmiotu Skargi,
  - 3) zwięzły opis okoliczności, które spowodowały powstanie zastrzeżeń,
  - 4) wskazanie zastrzeżeń/oczekiwań.
4. W przypadku, gdy treść Skargi nie pozwala na sprecyzowanie danych, o których mowa w ust. 3, Towarzystwo niezwłocznie wzywa Klienta (lub jego pełnomocnika) do ich uzupełnienia.

5. Informacja dotycząca możliwości złożenia przez Klienta Skargi do Towarzystwa przekazywana jest Klientowi na etapie zawierania umowy w takiej formie, w jakiej jest zawierana umowa lub w formie pisemnej, wskazuje sposób udostępniania szczegółowych informacji o zasadach dotyczących procesu obsługi Skarg oraz fakt podlegania przez Towarzystwo i Fundusze nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
6. Szczegółowe informacje dotyczące trybu wnoszenia i rozpatrywania Skarg są udostępniane w szczególności w siedzibie Towarzystwa, na stronie internetowej Towarzystwa.
7. Informacje, o których mowa w ust. 5 powinny być aktualne, precyzyjne i sformułowane w sposób zrozumiały oraz obejmują w szczególności:
  - 1) przyjętą przez Towarzystwo formę złożenia Skargi,
  - 2) wskazanie danych kontaktowych umożliwiających złożenie Skargi odpowiednio do form przyjętych przez Towarzystwo,
  - 3) zakres danych kontaktowych, które powinien dostarczyć Klient w celu sprawnego przeprowadzenia procesu rozpatrywania Skargi w przypadku, gdy Towarzystwo takich danych nie posiada,
  - 4) sposób potwierdzenia wpływu Skargi,
  - 5) termin udzielenia odpowiedzi na Skargę,
  - 6) sposób powiadomienia o rozpatrzeniu Skargi, w tym formę odpowiedzi i sposób jej doręczenia,
  - 7) wskazanie, że złożenie Skargi niezwłocznie po powzięciu przez Klienta zastrzeżeń ułatwi i przyspieszy rzetelne rozpatrzenia Skargi przez Towarzystwo chyba, że okoliczność ta nie ma wpływu na sposób procedowania ze Skargą.
8. Towarzystwo w umowie zawieranej z Klientem zamieszcza następujące informacje dotyczące procedury składania i rozpatrywania Skarg:
  - 1) miejsce i formę złożenia Skargi,
  - 2) termin rozpatrzenia Skargi,
  - 3) sposób powiadomienia o rozpatrzeniu Skargi.
  - 4) W odniesieniu do Klientów, którzy nie zawarli umowy z Towarzystwem/Funduszem, informacje, o których mowa w ust. 8, dostarczane są w ciągu 7 dni od dnia, w którym nastąpiło zgłoszenie roszczeń Klienta wobec Towarzystwa/Funduszu..

### § 3. Złożenie i przyjęcie Skargi

1. Skargi mogą być składane w Towarzystwie.
2. Skargi mogą być składane:
  - 1) w formie pisemnej:
    - a) osobiście w Towarzystwie,
    - b) przesyłką pocztową, kurierską lub z wykorzystaniem innego pośłańca - na adres Mount TFI S.A., ul. Klimczaka 1, wejście A, 02-797 Warszawa
  - 2) w formie elektronicznej:
    - a) pocztą elektroniczną na adres: reklamacje@mounttfi.pl.
3. Skarga może zostać złożona przez Klienta lub przez pełnomocnika. Pełnomocnictwo wymaga formy pisemnej i może być złożone wraz ze Skargą lub w czasie jej rozpatrywania.

4. Na życzenie Klienta Towarzystwo wydaje pisemne potwierdzenie przyjęcia Skargi lub dokonuje tego potwierdzenia w inny uzgodniony z Klientem sposób.
5. Skargi w związku z działalnością prowadzoną przez Towarzystwo, Fundusz lub podmiot działający na rzecz Funduszu składane są bezpłatnie.

#### § 4. Rozpatrzenie Skargi

1. Proces rozpatrywania Skargi podejmowany jest niezwłocznie po jej otrzymaniu i przeprowadzany rzetelnie, wnikliwie i terminowo, z zachowaniem obiektywizmu oraz z poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa i dobrych obyczajów. W przypadku złożenia Skargi, Towarzystwo dopuszcza możliwość jej polubownego rozwiązania pomiędzy Klientem i Towarzystwem.
2. Skargi rozpatrywane są w możliwie najkrótszym terminie, bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania Skargi. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
3. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie Skargi i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 2, Towarzystwo w informacji przekazywanej Klientowi, który wystąpił ze Skargą:
  - 1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia,
  - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy,
  - 3) określa przewidywany termin rozpatrzenia Skargi i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania Skargi.
4. W przypadku niedotrzymania terminu określonego w ust. 2, a w określonych przypadkach terminu określonego w ust. 3, Skargę uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta, będącego osobą fizyczną.

#### § 5. Odpowiedź na Skargę

1. Odpowiedź na Skargę udzielana jest w formie papierowej lub za pomocą innego Trwałego nośnika informacji i przekazywana listem poleconym na adres korespondencyjny podany przez Klienta i posiadany przez Fundusz lub Towarzystwo chyba, że Klient w treści Skargi wskaże inny adres (z zaznaczeniem, iż na ten adres oczekuje odpowiedzi na Skargę). Odpowiedź może zostać dostarczona pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek Klienta.
2. Osoba inna niż Klient informowana jest o sposobie rozpatrzenia Skargi, jeżeli wynika to wyraźnie z jego dyspozycji.
3. Odpowiedź na Skargę zawiera w szczególności:
  - 1) informację o wyniku rozpatrzenia Skargi,
  - 2) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że Skarga 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,
  - 4) wskazanie osoby udzielającej odpowiedzi oraz jej stanowiska służbowego,
  - 5) określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w Skardze rozpatrzonej zgodnie z wolą Klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi,
  - 6) a w przypadku odpowiedzi na Skargę Konsumenta wyczerpującą informację na temat zgłoszonego problemu ze wskazaniem odpowiednich postanowień umowy oraz stosownych

przepisów prawa, jeśli to możliwe także z przytoczeniem ich brzmienia, chyba że nie wymaga tego charakter podnoszonych zarzutów.

4. W przypadku nieuwzględnienia Skargi 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,
5. w przypadku Klientów będących Konsumentami także informację o możliwości zwrócenia się o pomoc do właściwego miejscowo Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumenta.

#### § 6. Tryb odwoławczy

Od sposobu załatwienia Skargi wynikającego z odpowiedzi na Skargę przysługuje odwołanie do Zarządu Towarzystwa.