

Regulamin rozpatrywania reklamacji w Mount TFI S.A.

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin rozpatrywania reklamacji w Mount TFI S.A. określa zasady dotyczące procesu obsługi Reklamacji.
2. Celem regulaminu jest określenie zasad postępowania pracowników Mount TFI S.A. oraz podmiotów współpracujących w Mount TFI S.A. w procesie obsługi Reklamacji.
3. Regulamin został sporządzony i wprowadzony do stosowania w związku z ustawą z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, a także §72 ust. 2 Rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 2 lipca 2019 r. w sprawie sposobu, trybu oraz warunków prowadzenia działalności przez towarzystwa funduszy inwestycyjnych.
4. Postanowienia Regulaminu odnoszą się do wszystkich zatrudnionych w Mount TFI S.A. pracowników zajmującym się sprzedażą produktów oferowanych przez Towarzystwo, rozpatrywaniem Reklamacji oraz sprawujących kontrolę i nadzór nad tymi procesami.
5. Za wdrożenie oraz monitorowanie przestrzegania Regulaminu odpowiada Zarząd Towarzystwa.
6. Towarzystwo i Fundusze podlegają nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

§ 2. Definicje

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

- 1) Regulamin – niniejszy Regulamin rozpatrywania Reklamacji w Mount TFI S.A.
- 2) Towarzystwo – Mount Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.
- 3) Reklamacja - każde kierowane do Towarzystwa lub Funduszu wystąpienie Klienta, odnoszące się do zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Towarzystwo/Fundusz lub wykonywanych przez Towarzystwo/Fundusz, w tym za pośrednictwem podmiotu pośredniczącego w wykonywaniu zleceń nabycia lub zbycia instrumentów finansowych „Dystrybutor”
- 4) Klient - każdy podmiot składający lub zamierzający złożyć Reklamację, 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. 22 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964r. – Kodeks cywilny Dz.U.2019.1145 t.j. z dnia 2019.06.19. Dystrybutor – podmiot prowadzący działalność maklerską w zakresie pośrednictwa w wykonywaniu zleceń nabycia lub zbycia instrumentów finansowych lub inny podmiot za zgodą Komisji Nadzoru Finansowego, związany umową z Funduszem.
- 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.

§ 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 powinna zawierać co najmniej:
 - 1) dane umożliwiające identyfikację Klienta (w przypadku osób fizycznych co najmniej imię, nazwisko i numer PESEL, w przypadku osób prawnych i jednostek organizacyjnych nieposiadających osobowości prawnej: nazwa, numer NIP, REGON oraz zarówno do osób fizycznych i prawnych 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 Reklamacji,
 - 3) zwięzły opis okoliczności, które spowodowały powstanie zastrzeżeń,
 - 4) wskazanie zastrzeżeń/oczekiwań.
4. W przypadku, gdy treść Reklamacji 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 Reklamacji 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 Reklamacji oraz fakt podlegania przez Towarzystwo i Fundusze nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
6. Szczegółowe informacje dotyczące trybu wnoszenia i rozpatrywania Reklamacji 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 Reklamacji,
 - 2) wskazanie danych kontaktowych umożliwiających złożenie Reklamacji odpowiednio do form przyjętych przez Towarzystwo,
 - 3) zakres danych kontaktowych, które powinien dostarczyć Klient w celu sprawnego przeprowadzenia procesu rozpatrywania Reklamacji w przypadku, gdy Towarzystwo takich danych nie posiada,
 - 4) sposób potwierdzenia wpływu Reklamacji,
 - 5) termin udzielenia odpowiedzi na Reklamację,
 - 6) sposób powiadomienia o rozpatrzeniu Reklamacji, w tym formę odpowiedzi i sposób jej doręczenia,

- 7) wskazanie, że złożenie Reklamacji niezwłocznie po powzięciu przez Klienta zastrzeżeń ułatwi i przyspieszy rzetelne rozpatrzenia Reklamacji przez Towarzystwo chyba, że okoliczność ta nie ma wpływu na sposób procedowania z Reklamacją.
8. Towarzystwo w umowie zawieranej z Klientem zamieszcza następujące informacje dotyczące procedury składania i rozpatrywania Reklamacji:
 - 1) miejsce i formę złożenia Reklamacji,
 - 2) termin rozpatrzenia Reklamacji,
 - 3) sposób powiadomienia o rozpatrzeniu Reklamacji.
 - 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.

§ 4. Złożenie i przyjęcie Reklamacji

1. Reklamacje mogą być składane w Towarzystwie.
2. Reklamacje mogą być składane:
 - 1) w formie pisemnej:
 - a) osobiście w Towarzystwie i/lub u Dystrybutora;
 - b) przesyłką pocztową, kurierską lub z wykorzystaniem innego pośtańca - na adres Mount TFI S.A., ul. Klimczaka 1, wejście A, 02-797 Warszawa
 - 2) w formie ustnej:
 - a) osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w siedzibie Towarzystwa
 - 3) w formie elektronicznej:
 - a) pocztą elektroniczną na adres: reklamacje@mounttfi.pl.
3. Reklamacja może zostać złożona przez Klienta lub przez pełnomocnika. Pełnomocnictwo wymaga formy pisemnej i może być złożone wraz z Reklamacją lub w czasie jej rozpatrywania.
4. Na życzenie Klienta Towarzystwo wydaje pisemne potwierdzenie przyjęcia Reklamacji lub dokonuje tego potwierdzenia w inny uzgodniony z Klientem sposób.
5. 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 i przeprowadzany rzetelnie, wnikliwie i terminowo, z zachowaniem obiektywizmu oraz z poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa i dobrych obyczajów. W przypadku złożenia Reklamacji, Towarzystwo dopuszcza możliwość jej polubownego rozwiązania pomiędzy Klientem i Towarzystwem.
2. 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.

3. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 2, Towarzystwo w informacji przekazywanej 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.
4. W przypadku niedotrzymania terminu określonego w ust. 2, a w określonych przypadkach terminu określonego w ust. 3, Reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta, będącego osobą fizyczną.

§ 6. Odpowiedź na Reklamację

1. Odpowiedź na Reklamację 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 Reklamacji wskaże inny adres (z zaznaczeniem, iż na ten adres oczekuje odpowiedzi na Reklamację). Odpowiedź może zostać dostarczona pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek Klienta.
2. Osoba inna niż Klient informowana jest o sposobie rozpatrzenia Reklamacji, jeżeli wynika to wyraźnie z jego dyspozycji. W przypadku złożenia Reklamacji przez pełnomocnika Klienta odpowiedź na Reklamację zostanie odpowiednio przekazana do pełnomocnika 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,
 - 4) wskazanie osoby udzielającej odpowiedzi oraz jej stanowiska służbowego,
 - 5) określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w Reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą Klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi,
 - 6) a w przypadku odpowiedzi na Reklamację 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 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) informację o możliwości skorzystania z instytucji mediacji albo sądu polubownego,
- 5) w przypadku Klientów będących Konsumentami także informację o możliwości zwrócenia się o pomoc do właściwego miejscowo Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumenta.

§ 7. Tryb odwoławczy

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

§ 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 i nazwisko lub firmę (nazwę) składającego Reklamację,
 - 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 Reklamacją na zasadach przechowywania i archiwizowania dokumentów obowiązujących w Towarzystwie oraz w sposób umożliwiający w każdym czasie ich odtworzenie. Okres przechowywania wynosi co najmniej 5 lat.
2. Szczegóły dotyczące archiwizowania reguluje Regulamin przechowywania i archiwizowania dokumentów i innych nośników informacji w Mount TFI S.A. oraz zarządzanych przez nie funduszy.

§ 10. Wewnętrzne działania następcze

Towarzystwo analizuje dane związane z rozpatrywaniem Reklamacji w szczególności w celu zapewnienia:

- 1) identyfikacji nieprawidłowości powtarzających się lub nieprawidłowości o charakterze systemowym, jak również potencjalnego ryzyka prawnego i operacyjnego,
- 2) identyfikacji przyczyn nieprawidłowości wskazanych w składanych Reklamacji,
- 3) przeprowadzania bieżącej analizy wpływu zidentyfikowanych przyczyn nieprawidłowości na inne procesy, także te, w związku z którymi Towarzystwo nie otrzymało bezpośrednich Reklamacji,
- 4) identyfikacji potencjalnych i rzeczywistych konfliktów interesów,
- 5) usunięcia przyczyn zidentyfikowanych nieprawidłowości oraz konfliktów interesów,
- 6) dostarczenia właściwym organom informacji dotyczących Reklamacji, ich rozpatrywania oraz podejmowania działań następczych, w tym w szczególności sprawozdań, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

§ 11. Wejście w życie

Regulamin wchodzi w życie z dniem uchwalenia przez zarząd Towarzystwa i uchyla wcześniejsze regulacje obowiązujące w Towarzystwie objęte Regulaminem.