

Regulamin rozpatrywania reklamacji w Mount TFI S.A.

Informacje o dokumencie	
Nazwa	Zasady klasyfikacji i traktowania klientów przez Mount Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.
Data i forma przyjęcia	Uchwała nr 1/30/06/2025 Zarządu MOUNT TFI S.A. z dnia 30 czerwca 2025 r.
Data obowiązywania wersji dokumentu	1 lipca 2025 r.
Akceptacja RN	nie jest wymagana
Właściciel procedury	Prawnik wewnętrzny

§ 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, Funduszy i Polityki Regionalnej z dnia 18 listopada 2020 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 oraz klienci korzystający z usług zarządzania portfelami 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.
- 6) 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.
- 7) Fundusz – fundusz zarządzany przez Towarzystwo.
- 8) 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.
- 9) usługa zarządzania portfelami – usługa zarządzania portfelami, w skład których wchodzi jeden lub większa liczba instrumentów finansowych;

§ 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) albo adres do e-doręczeń w przypadku, gdy odpowiedź na Reklamację ma być przekazana w formie e-doręczenia,
 - 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
 - 5) W odniesieniu do Klientów, na rzecz których Towarzystwo świadczy usługę zarządzania portfelami Towarzystwo w Regulaminie świadczenia usługi zarządzania portfelami instrumentów finansowych przez Mount Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A. informuje, że Reklamacje rozpatrywane są zgodnie z Regulaminem dostępnym na stronie internetowej Towarzystwa.

§ 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 posłańca – na adres Mount TFI S.A., ul. Żelazna 51/53, 00-841 Warszawa;
 - c) wysłana na adres do doręczeń elektronicznych, wpisany do bazy adresów elektronicznych, o której mowa w art. 25 ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych (Dz.U. z 2024 r. poz. 1045 i 1841).
 - 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 na piśmie, w takiej samej formie, w jakiej została złożona, za pomocą listu poleconego 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) albo adres do e-doręczeń w przypadku, gdy odpowiedź na Reklamację ma być przekazana w formie e-doręczenia. 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.
5. Odpowiedź udzielana na piśmie sporządzana jest przy użyciu czcionki, której czytelność odpowiada czytelności czcionki Montserrat 12 pkt, a na uzasadnione żądanie Klienta przy użyciu większej czcionki.

§ 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.