



## **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. 22<sup>1</sup> 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 rozstrzygnięcia 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) przesyłką pocztową, kurierską lub z wykorzystaniem innego pośłańca na adres Towarzystwa:

— **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.

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](mailto: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 lub z wykorzystaniem innego pośłańca 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.

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](mailto: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 przesyłanym przesyłką pocztową, kurierską 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.

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](mailto: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 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,

- 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.mtfti.pl](http://www.mtfti.pl) i jest bezpłatnie udostępniany Klientowi na jego żądanie.



## **§ 11. Wejście w życie**

1. Regulamin wchodzi w życie z dniem jego uchwalenia przez Zarząd Towarzystwa.
2. Regulamin może w każdej chwili zostać zmieniony na mocy uchwały Zarządu Towarzystwa.