



## Regulamin rozpatrywania Skarg i reklamacji w MM Prime Towarzystwie Funduszy Inwestycyjnych S.A.

### § 1 Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady składania oraz rozpatrywania Skarg i reklamacji kierowanych do Towarzystwa.
2. Towarzystwo rozpatruje reklamacje oraz odpowiada na wszelkie uwagi zgłoszone przez Klientów w sposób i w terminach określonych w niniejszym Regulaminie.
3. Zasady wskazane w Regulaminie obowiązują wszystkich zatrudnionych w Towarzystwie pracowników zajmującym się świadczeniem usług i sprzedaży produktów oferowanych przez Towarzystwo, rozpatrywaniem Skarg i reklamacji oraz kontrolujących i nadzorujących te procesy, a także podmiotów współpracujących z Towarzystwem w zakresie procesu obsługi Skarg i reklamacji.

### § 2 Definicje

Na potrzeby niniejszego Regulaminu definicje wskazane poniżej oznaczają:

- a) **Fundusz** – każdy fundusz zarządzany przez Towarzystwo.
- b) **Klient** – każdy podmiot składający lub zamierzający złożyć Skargę, tak klient indywidualny, jak i instytucjonalny, zarówno ten, 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.
- c) **Konsument** – konsument w rozumieniu art. 22<sup>1</sup> ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (Dz. U. z 2014r. poz. 121, z późn. zm.).
- d) **Regulamin** – niniejszy Regulamin rozpatrywania Skarg w Towarzystwie.
- e) **Skarga** - każde kierowane do Towarzystwa lub Funduszu wystąpienie Klienta, w tym także reklamacja, odnoszące się do zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Towarzystwo/Fundusz lub wykonywanych przez Towarzystwo/Fundusz.
- f) **Towarzystwo** – MM Prime Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.
- g) **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 Identyfikacja i treść Skargi

1. Celem sprawnego rozpatrywania Skargi, powinna ona zawierać co najmniej poniższe informacje:
  - 1) dane Klienta:
    - a) imię i nazwisko lub nazwa,
    - b) PESEL /data urodzenia/ REGON,
    - c) adres korespondencyjny i numer telefonu kontaktowego,
  - 2) dane kontaktowe osoby, która składa Skargę:
    - a) imię i nazwisko lub nazwa,
    - b) PESEL /data urodzenia/REGON,
    - c) adres korespondencyjny i numer telefonu kontaktowego,
    - d) imię i nazwisko osoby kontaktowej, w przypadku instytucji,
  - 3) szczegółowy opis przedmiotu Skargi, w tym ewentualnych nieprawidłowości w działaniu lub opis zaniechania Towarzystwa lub Funduszu albo innych podmiotów mających wpływ na zasadność Skargi,
  - 4) opis oczekiwań i żądań Klienta.
2. W przypadku, gdy treść Skargi nie pozwala na sprecyzowanie danych, o których mowa w ust. 1, Towarzystwo niezwłocznie wzywa Klienta do ich uzupełnienia.
3. 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.
4. Szczegółowe informacje dotyczące trybu wnoszenia i rozpatrywania Skarg są udostępniane w siedzibie Towarzystwa a także na stronie internetowej Towarzystwa.
  5. Informacje, o których mowa w ust. 3 powinny być aktualne, precyzyjne i sformułowane w sposób zrozumiały oraz obejmują w szczególności:
    - a) przyjętą przez Towarzystwo formę złożenia Skargi,
    - b) wskazanie danych kontaktowych umożliwiających złożenie Skargi odpowiednio do form przyjętych przez Towarzystwo,
    - c) zakres danych kontaktowych, które powinien dostarczyć Klient w celu sprawnego przeprowadzenia procesu rozpatrywania Skargi w przypadku, gdy Towarzystwo takich danych nie posiada,
    - d) sposób potwierdzenia wpływu Skargi,
    - e) termin udzielenia odpowiedzi na Skargę,
    - f) sposób powiadomienia o rozpatrzeniu Skargi, w tym formę odpowiedzi i sposób jej doręczenia,
    - g) wskazanie, że złożenie Skargi niezwłocznie po powzięciu przez Klienta zastrzeżenia ułatwi i przyspieszy rzetelne rozpatrzenie Skargi przez Towarzystwo chyba, że okoliczność ta nie ma wpływu na sposób procedowania ze Skargą.
  6. Z uwzględnieniem ust. 5, Towarzystwo w umowie zawieranej z Klientem zamieszcza następujące informacje dotyczące procedury składania i rozpatrywania Skarg:
    - a) miejsce i formę złożenia Skargi,
    - b) termin rozpatrzenia Skargi,
    - c) sposób powiadomienia o rozpatrzeniu Skargi.
  7. W odniesieniu do Klientów, którzy nie zawarli umowy z Towarzystwem/Funduszem, informacje, o których mowa w ust. 6, dostarczane są w ciągu 7 dni od dnia, w którym nastąpiło zgłoszenie roszczeń Klienta wobec Towarzystwa/Funduszu.

#### **§ 4 Zasady składania Skargi**

1. Skargi mogą być składane bezpłatnie w Towarzystwie oraz u podmiotu prowadzącego dystrybucję/oferowanie certyfikatów inwestycyjnych zarządzanych Funduszy.
2. Skargi mogą być składane:
  - 1) pisemnie:
    - a) osobiście w siedzibie Towarzystwa, pod adresem ul. Kłobucka 25, 02-699 Warszawa, oraz u podmiotu prowadzącego dystrybucję/oferowanie certyfikatów inwestycyjnych zarządzanych Funduszy
    - b) przesyłką pocztową, kurierską lub z wykorzystaniem innego pościa – na adres: ul. Kłobucka 25, 02-699 Warszawa,
  - 2) ustnie – osobiście do protokołu w siedzibie Towarzystwa, pod adresem: ul. Kłobucka 25, 02-699 Warszawa oraz u podmiotu prowadzącego dystrybucję/oferowanie certyfikatów inwestycyjnych zarządzanych Funduszy.
  - 3) w formie elektronicznej pocztą elektroniczną na adres: [reklamacje@mmprimetfi.pl](mailto:reklamacje@mmprimetfi.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. Złożenie Skargi niezwłocznie po powzięciu przez Klienta zastrzeżeń ułatwi i przyspieszy rzetelne rozpatrzenie Skargi, chyba że okoliczność ta nie ma wpływu na sposób procedowania ze Skargą.

#### **§ 5 Zasady postępowania ze Skargą przez Towarzystwo**

1. Rozpatrywanie Skargi następuje niezwłocznie po jej otrzymaniu rzetelnie, wnikliwie i terminowo, z zachowaniem obiektywizmu oraz z poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa i dobrych obyczajów.
2. Skarga rozpatrywana jest przez wyznaczonego przez zarząd właściwego pracownika Towarzystwa.
3. Towarzystwo dopuszcza możliwość polubownego rozwiązania potencjalnego sporu wynikającego ze stanu faktycznego i prawnego wskazanego w Skardze pomiędzy Klientem i Towarzystwem.



4. 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 wymagane jest wysłanie odpowiedzi na Skargę przed jego upływem.
5. W regulaminach oferowanych produktów lub usług mogą zostać wprowadzone krótsze terminy na rozpatrzenie Skargi.
6. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie Skargi i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 4, 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.
7. Odpowiedź na Skargę udzielana jest w formie pisemnej 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.
8. Osoba inna niż Klient informowana jest o sposobie rozpatrzenia Skargi, jeżeli wynika to wyraźnie z jego dyspozycji.
9. Odpowiedz na Skargę zawiera w szczególności:
  - 1) informacje 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) 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.
10. Odpowiedz udzielana w formie pisemnej sporządzana jest przy użyciu czcionki, której czytelność odpowiada czytelności czcionki Times New Roman 12 pkt, a na uzasadnione żądanie Klienta przy użyciu większej czcionki.
11. W przypadku nieuwzględnienia Skargi odpowiedz zawiera również:
  - 1) pouczenie o możliwości odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi, a także o sposobie wniesienia tego odwołania,
  - 2) informacje o możliwości wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy,
  - 3) informacje o możliwości wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego.
  - 4) w przypadku Klientów będących Konsumentami także informacje o możliwości zwrócenia się o pomoc do właściwego miejscowo Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumenta.

#### **§ 6 Odwołanie od stanowiska zawartego w odpowiedzi na Skargę**

1. Odwołanie się od stanowiska zawartego w odpowiedzi na Skargę możliwe jest poprzez wniesienie przez Klienta odwołania bezpośrednio do Towarzystwa odpowiednio na zasadach, na jakich wnosi się Skargę, w terminie 14 dni od dnia otrzymania odpowiedzi na Skargę.
2. W odwołaniu od odpowiedzi na Skargę, Klient powinien wskazać okoliczności, które w jego ocenie nie zostały lub zostały błędnie ustalone i zinterpretowane przy rozpatrywaniu Skargi.
3. W wypadku wniesienia przez Klienta odwołania, Skarga rozpatrywana jest przez właściwego pracownika Towarzystwa przy udziale członka zarządu nadzorującego kontakty z Klientami.



### **§ 7 Prowadzenie rejestru Skarg i archiwizacja**

1. Towarzystwo prowadzi rejestr otrzymanych Skarg zawierający informacje o Skargach oraz sposobie i terminie ich załatwienia.
2. W rejestrze Skarg umieszcza się w szczególności następujące dane:
  - 1) imię i nazwisko lub firmę (nazwę) składającego Skargę,
  - 2) datę złożenia Skargi,
  - 3) przedmiot Skargi,
  - 4) środki podjęte w celu załatwienia Skargi,
  - 5) termin załatwienia Skargi,
  - 6) opis ostatecznego rozstrzygnięcia.
3. Towarzystwo ewidencjonuje i przechowuje dokumenty związane ze Skargą 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.

### **§ 8 Wewnętrzne działania następcze**

Towarzystwo analizuje dane związane z rozpatrywaniem Skarg 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 Skargach,
- 3) przeprowadzania bieżącej analizy wpływu zidentyfikowanych przyczyn nieprawidłowości na inne procesy, także te, w związku z którymi Towarzystwo nie otrzymało bezpośrednich Skarg,
- 4) identyfikacji potencjalnych i rzeczywistych konfliktów interesów,
- 5) usunięcia przyczyn zidentyfikowanych nieprawidłowości oraz konfliktów interesów,
- 6) dostarczenia właściwym organom Informacji dotyczących Skarg, ich rozpatrywania oraz podejmowania działań następczych, w tym w szczególności sprawozdań, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

### **§ 9 Postanowienia końcowe**

1. Zmiany Regulaminu wymagają uchwały zarządu Towarzystwa.
2. Zmiany Regulaminu publikowane są na stronie internetowej Towarzystwa pod adresem [www.mmprimetfi.pl](http://www.mmprimetfi.pl) i wchodzi w życie w terminie 14 dni od dnia publikacji o ile w ogłoszeniu o zmianie Regulaminu nie wskazano inaczej.
3. Akceptowaną przez Towarzystwo formą pozasądowego rozpatrywania sporów jest postępowanie przed Sądem Polubownym przy Komisji Nadzoru Finansowego.
4. Za wdrożenie oraz monitorowanie przestrzegania Regulaminu odpowiada zarząd Towarzystwa.
5. Towarzystwo jest podmiotem podlegającym nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.