Regulamin rozpatrywania Skarg i reklamacji w MMP 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. 22^1 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny.
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** – MMP 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. Skarga może być złożona bezpłatnie w Towarzystwie oraz u podmiotu prowadzącego dystrybucję/oferowanie certyfikatów inwestycyjnych Funduszy.
2. Skarga może być złożona:
   1) na piśmie:
      a) w postaci papierowej – osobiście w siedzibie Towarzystwa, pod adresem ul. Rzymowskiego 28, 02-697 Warszawa, oraz u podmiotu prowadzącego dystrybucję/oferowanie certyfikatów inwestycyjnych zarządzanych Funduszy albo wysłana przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe albo nadana w placówce podmiotu zajmującego się doręczaniem korespondencji na terenie Unii Europejskiej – na adres Towarzystwa: ul. Rzymowskiego 28, 02-697 Warszawa,
      b) w postaci elektronicznej – z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej, wysłana na adres e-mail Towarzystwa: reklamacje@mmptfi.pl albo wysłana na adres Towarzystwa do doręczeń elektronicznych: AE:PL-42841-97129-VIEUU-27 .
   2) ustnie – osobiście do protokołu w siedzibie Towarzystwa, pod adresem: ul. Rzymowskiego 28, 02-697 Warszawa bądź telefonicznie pod numerem +48 22 331 28 00 oraz u podmiotu prowadzącego dystrybucję/oferowanie certyfikatów inwestycyjnych zarządzanych Funduszy.
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 przyśpieszy 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 dąży w pierwszej kolejności do 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 musza 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. Po rozpatrzeniu Skargi Towarzystwo udziela Klientowi odpowiedzi na piśmie:
   1) w postaci elektronicznej – w przypadku gdy Skarga została złożona przez Klienta na piśmie w postaci elektronicznej, chyba że klient wniósł o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci papierowej;
   2) w postaci papierowej – w przypadku gdy Skarga została złożona przez Klienta na piśmie w postaci papierowej, chyba że Klient wniósł o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci elektronicznej;
   3) w postaci papierowej albo elektronicznej, zgodnie z wnioskiem Klienta – w przypadku gdy Skarga została złożona przez Klienta ustnie.

8. W przypadku udzielania Klientowi odpowiedzi na piśmie w postaci elektronicznej, odpowiedź jest udzielana:
   1) z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej, za pomocą którego Klient złożył Skargę, albo innego wskazanego przez Klienta środka komunikacji elektronicznej – w przypadku gdy Skarga została złożona przez Klienta z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej;
   2) na adres Klienta do doręczeń elektronicznych wpisany do bazy adresów elektronicznych – w przypadku gdy Skarga została wysłana przez Klienta na adres do doręczeń elektronicznych.
9. Osoba inna niż Klient informowana jest o sposobie rozpatrzenia Skargi, jeżeli wynika to wyraźnie z jego dyspozycji.
10. 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 informacje 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 informacje 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.
11. Odpowiedź udzielana na piśmie sporządzana jest przy użyciu czcionki, której czytelność odpowiada czytelności czcionki Times New Roman 12 pkt, a na żądanie Klienta przy użyciu większej czcionki.
12. 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) 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.mmptfi.pl .
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.