

Regulamin rozpatrywania reklamacji przez MS Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.

§ 1

Definicje

Pojęcia użyte w niniejszym Regulaminie mają następujące znaczenie:

- 1) **Agent Transferowy** – PKO BP Finat Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, prowadzący rejestry uczestników MS Funduszu Inwestycyjnego Otwartego;
- 2) **Dystrybutor** – podmiot pośredniczący w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa MS Funduszu Inwestycyjnego Otwartego oraz podmiot pośredniczący w przyjmowaniu zapisów na certyfikaty inwestycyjne Funduszy będących funduszami inwestycyjnymi zamkniętymi, na podstawie umowy z Towarzystwem lub Funduszem, na podstawie z art. 27 ust. 1, art. 32 i art. 33 ust. 1 Ustawy;
- 3) **Fundusze** – fundusze inwestycyjne zarządzane przez Towarzystwo;
- 4) **Klient** – uczestnik Funduszu lub osoba fizyczna, osoba prawna, lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, zainteresowana nabyciem lub odkupieniem jednostek uczestnictwa lub tytułów uczestnictwa Funduszu. W imieniu Klienta może działać pełnomocnik lub przedstawiciel ustawowy;
- 5) **Regulamin** – niniejszy Regulamin rozpatrywania reklamacji przez MS Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.;
- 6) **Rejestr Reklamacji** – rejestr Reklamacji, o którym mowa w § 4 Regulaminu;
- 7) **Reklamacja** – wystąpienie skierowane bezpośrednio do Towarzystwa lub przekazane do Towarzystwa za pośrednictwem Agenta Transferowego bądź Dystrybutora przez Klienta, w którym Klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Towarzystwo, w tym nieprawidłowości związanych z uczestnictwem w zarządzanych przez Towarzystwo Funduszach;
- 8) **Rozporządzenie** – rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 30 kwietnia 2013 r. w sprawie sposobu, trybu oraz warunków prowadzenia działalności przez towarzystwa funduszy inwestycyjnych (Dz. U. z 2013, poz. 538);
- 9) **Towarzystwo** – MS Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.;
- 10) **Trwały nośnik informacji** – trwały nośnik informacji w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (Dz.U. z 2014 r. poz. 873), tzn. nośnik umożliwiający użytkownikowi przechowywanie adresowanych do niego informacji w sposób umożliwiający dostęp do nich przez okres odpowiedni do celów sporządzenia tych informacji i pozwalający na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmięnionej postaci;

- 11) **Ustawa** – ustawa z dnia 27 maja 2004 roku o funduszach inwestycyjnych i zarządzaniu alternatywnymi funduszami inwestycyjnymi (tj. Dz. U. z 2014 r., poz. 157.).
- 12) **Ustawa o reklamacjach** – ustawa z dnia 5 sierpnia 2015r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz.U 2015 poz. 1348 ze zm.)

§ 2

Postanowienia ogólne

1. Regulamin ma na celu określenie sposobu i terminu załatwiania Reklamacji składanych przez Klientów.
2. Regulamin został opracowany i wdrożony na podstawie Ustawy o reklamacjach oraz § 84 ust. 2 Rozporządzenia.

§ 3

Składanie Reklamacji

1. Reklamacja może zostać złożona przez Klienta w następujący sposób:
 - 1) bezpośrednio do Towarzystwa:
 - a) w formie pisemnej – w siedzibie Towarzystwa albo przesyłką pocztową na adres Towarzystwa: MS TFI S.A., Nowy Świat 6/12, 00-400 Warszawa,
 - b) ustnie – telefonicznie na numer infolinii +48 22 539 23 45 albo osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w siedzibie Towarzystwa,
 - c) drogą elektroniczną na adres poczty elektronicznej: fiio@mstfi.pl,
 - d) za pośrednictwem faksu na numer +48 22 583 87 05;
 - 2) za pośrednictwem Dystrybutora – w sposób wskazany w regulaminie Dystrybutora, w zakresie Funduszy obsługiwanych przez Dystrybutora.
2. Reklamację można złożyć osobiście lub przez pełnomocnika, na podstawie pełnomocnictwa udzielonego w formie pisemnej, przy czym do skuteczności działania pełnomocnika i złożenia przez niego Reklamacji, niezbędne jest okazanie w Towarzystwie oryginału pełnomocnictwa lub urzędowo poświadczonej kopii oraz złożenie w Towarzystwie kopii pełnomocnictwa lub w przypadku składania reklamacji za pośrednictwem przesyłki pocztowej załączenie oryginału pełnomocnictwa bądź jego urzędowo poświadczonej kopii.
3. Klient w celu rzetelnego i efektywnego rozpatrzenia Reklamacji, zobowiązany jest do zgłoszenia Reklamacji niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia.

4. Informacja o możliwości złożenia Reklamacji przekazywana jest Klientowi na etapie zawierania umowy oraz zamieszczona jest na stronie internetowej Towarzystwa www.mstfi.pl. Na żądanie Klienta niniejszy Regulamin jest mu przekazywany bezpłatnie.
5. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) dane umożliwiające identyfikację Klienta (imię i nazwisko lub firmę, PESEL lub REGON, adres zamieszkania lub siedziby, a także adres do korespondencji jeżeli jest inny, a także w przypadku Klientów będących uczestnikami MS Funduszu Inwestycyjnego otwartego - numer rejestru uczestnika),
 - 2) adres, na który ma zostać wysłana odpowiedź na Reklamację; jeżeli odpowiedź ma zostać przesłana pocztą elektroniczną wniosek Klient wraz ze wskazaniem adresu na jaki należy przesłać odpowiedź,
 - 3) szczegółowy opis przedmiotu Reklamacji,
 - 4) określenie żądania Klienta,
 - 5) kopie dokumentów niezbędnych do rozpatrzenia Reklamacji.

§ 4

Rejestr Reklamacji

1. Towarzystwo prowadzi rejestr Reklamacji zawierający informacje o Reklamacjach otrzymanych przez Towarzystwo w związku z działalnością prowadzoną przez Towarzystwo, Fundusze lub podmioty działające na ich rzecz, złożonych w danym roku kalendarzowym oraz o sposobie i terminie ich załatwienia.
2. Po otrzymaniu przez Towarzystwo Reklamacji podlega ona wpisowi do Rejestru, który obejmuje następujące dane:
 - 1) numer porządkowy Reklamacji;
 - 2) dane Klienta składającego Reklamację obejmujące: imię i nazwisko lub firmę (nazwę) składającego Reklamację;
 - 3) datę złożenia Reklamacji;
 - 4) przedmiot Reklamacji;
 - 5) środki podjęte w celu załatwienia Reklamacji;
 - 6) termin załatwienia Reklamacji;
 - 7) krótki opis ostatecznego rozstrzygnięcia.
3. Rejestr Reklamacji prowadzony jest w Towarzystwie w formie elektronicznej, przy czym może być prowadzony w formie papierowej.
4. Nadzór nad prowadzeniem Rejestru prowadzi Inspektor Nadzoru Towarzystwa.

§ 5

Rozpatrzenie Reklamacji

1. Towarzystwo pozostawia Reklamację bez rozpoznania w przypadku niespełnienia wymogów, określonych w § 3 ust. 5 skutkujących niemożliwością identyfikacji Klienta lub brakiem opisu przedmiotu Reklamacji. W przypadku, gdy Klient nie wskazał adresu do korespondencji w treści Reklamacji i jednocześnie nie jest uczestnikiem Funduszu, Reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
2. Pracownik Towarzystwa, Dystrybutora lub Agenta Transferowego ma obowiązek przyjąć Reklamację złożoną przez Klienta.
3. Rozpatrywaniem Reklamacji w Towarzystwie zajmuje się dyrektor departamentu, którego skarga dotyczy we współpracy z innymi jednostkami organizacyjnymi Towarzystwa lub z podmiotami zewnętrznymi zaangażowanymi w proces reklamacyjny.
4. Nadzór nad rozpatrywaniem Reklamacji sprawuje Inspektor Nadzoru Towarzystwa.
5. W przypadku otrzymania Reklamacji przez Agenta Transferowego lub Dystrybutora Reklamacja przekazywana jest najpóźniej do końca następnego dnia roboczego do pracownika odpowiedzialnego u Agenta Transferowego lub Dystrybutora za nadzór nad dystrybucją.
6. Udzielanie odpowiedzi na Reklamację powinno nastąpić w możliwie krótkim terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania Reklamacji.
7. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie określonym w ust. 6, termin rozpatrzenia Reklamacji i udzielenia na nią odpowiedzi nie może przekroczyć 60 dni od dnia jej otrzymania. Jednakże, w przypadku wydłużenia terminu rozpatrzenia Reklamacji powyżej 30 dni, Towarzystwo powinno niezwłocznie powiadomić Klienta o tej okoliczności, wyjaśniając w szczególności przyczyny opóźnienia, wskazać okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy oraz określić przewidywany termin rozpatrzenia Reklamacji.
8. Termin rozpatrzenia Reklamacji biegnie od momentu powzięcia przez Towarzystwo informacji o złożeniu przez Klienta Reklamacji, tj.:
 - 1) w formie pisemnej lub ustnej – daty wpływu/złożenia Reklamacji do Towarzystwa lub podmiotu o którym mowa w § 3 ust. 1,
 - 2) w formie email – daty wpływu na adres poczty elektronicznej Towarzystwa,
 - 3) za pośrednictwem faksu – daty odebrania faksu przez Towarzystwo.
9. W przypadku, gdy otrzymana bezpośrednio przez Towarzystwo Reklamacja dotyczy czynności Dystrybutora, informacja o takiej Reklamacji wraz z jej treścią jest przekazywana niezwłocznie do Dystrybutora.

10. Na zlecenie Towarzystwa rozpatrywanie Reklamacji może prowadzić i udzielać odpowiedzi Klientowi w imieniu Towarzystwa Agent Transferowy lub Dystrybutor, przy czym informacja o udzielonej Klientowi odpowiedzi powinna zostać przekazana do wiadomości Towarzystwa.
11. Celem rozpoznania Reklamacji może zostać przeprowadzone postępowanie wyjaśniające. Towarzystwo lub osoba rozpoznająca Reklamację w Towarzystwie może zwrócić się do Klienta lub innych podmiotów, których Reklamacja dotyczy, a także do jednostek organizacyjnych i pracowników Towarzystwa w celu uzyskania informacji lub danych, niezbędnych do rozpoznania Reklamacji. Jednostki organizacyjne i pracownicy Towarzystwa, a także inne podmioty, których dotyczy Reklamacja, są zobowiązane na żądanie Towarzystwa lub bezpośrednio osoby rozpoznającej Reklamację w Towarzystwie udzielać informacji oraz składać wyjaśnienia potrzebne do rozpatrzenia Reklamacji.
12. Na żądanie Klienta, Towarzystwo przekazuje mu informację o stanie postępowania w sprawie rozpatrywania Reklamacji.

§ 6

Odpowiedź na Reklamację

1. Z zastrzeżeniem zdania następnego odpowiedź na Reklamację udzielana jest w formie papierowej lub za pomocą innego Trwałego nośnika informacji i przekazywana na adres wskazany przez Klienta w Reklamacji, a w przypadku braku takiego adresu - na adres zamieszkania lub korespondencyjny, jeżeli został przez Klienta wskazany lub adres wskazany w ewidencji uczestnika. Odpowiedź na Reklamację może zostać dostarczona do Klienta również pocztą elektroniczną, jeżeli o taką formę komunikacji wnosił Klient.
2. Odpowiedź na Reklamację zawiera:
 - 1) określenie, czy Reklamacja została uwzględniona,
 - 2) uzasadnienie faktyczne i prawne sposobu jej rozpatrzenia, 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 z podaniem jej imienia i nazwiska, stanowiska służbowego oraz jej podpis;
 - 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.
3. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z Reklamacji treść odpowiedzi zawiera ponadto pouczenie o możliwości:

- 1) odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi, jeżeli Towarzystwo przewiduje tryb odwoławczy, a także o sposobie wniesienia tego odwołania;
 - 2) wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego;
 - 3) wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy;
 - 4) skorzystania z instytucji mediacji albo sądu polubownego, albo innego mechanizmu polubownego rozwiązywania sporów, jeżeli Towarzystwo przewiduje taką możliwość.
4. Ponadto Klient będący konsumentem może zwrócić się o pomoc do miejskiego lub powiatowego Rzecznika Konsumentów.
 5. Wszystkie dokumenty związane ze sprawą, w tym kopia udzielonej Klientowi odpowiedzi są archiwizowane przez 5 lat od zakończenia roku, w którym Reklamacja została otrzymana.

§ 7

Postanowienia końcowe

1. O wszelkich zmianach w niniejszym Regulaminie Towarzystwo będzie informować na stronie internetowej Towarzystwa: www.mstfi.pl oraz poprzez swoich Dystrybutorów.
2. Regulamin wchodzi w życie z dniem jego uchwalenia przez Zarząd.
3. Wszelkie zmiany Regulaminu wymagają uchwały Zarządu.