

**REGULAMIN ROZPATRYWANIA
REKLAMACJI W MICHAEL/STRÖM TFI S.A.**

Spis treści

§ 1. Postanowienia ogólne	1
§ 2. Definicje	2
§ 3. Reklamacje	2
§ 4. Złożenie i przyjęcie reklamacji	3
§ 5. Rozpatrzenie reklamacji	3
§ 6. Odpowiedź na reklamację	3
§ 7. Tryb odwoławczy	5
§ 8. Rejestr reklamacji	5
§ 9. Archiwizacja	5
§ 10. Wejście w życie	5

§ 1.

Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin rozpatrywania reklamacji w MICHAEL/STRÖM TFI S.A. określa zasady dotyczące procesu obsługi reklamacji.
2. Celem regulaminu jest określenie zasad postępowania pracowników MICHAEL/STRÖM TFI S.A. oraz podmiotów współpracujących ze MICHAEL/STRÖM TFI S.A. w procesie obsługi reklamacji.
3. Regulamin został sporządzony i wprowadzony do stosowania w związku z:
 - 1) art. 48 ust. 2b pkt 5) ustawy z dnia 27 maja 2004 r. o funduszach inwestycyjnych i zarządzaniu alternatywnymi funduszami inwestycyjnymi,
 - 2) § 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
 - 3) ustawą z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej.
4. Postanowienia Regulaminu odnoszą się do wszystkich zatrudnionych w MICHAEL/STRÖM TFI S.A. pracowników zajmującym się świadczeniem usług i sprzedażą produktów oferowanych przez Towarzystwo, rozpatrywaniem reklamacji oraz sprawującym kontrolę i nadzór nad tymi procesami, jak też podmiotów współpracujących z Towarzystwem w zakresie procesu obsługi reklamacji.
5. Za wdrożenie oraz monitorowanie przestrzegania Regulaminu odpowiada Zarząd Towarzystwa.
6. Towarzystwo i Fundusze podlegają nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

§ 2.

Definicje

Użyte w materiale określenia oznaczają:

- 1) **Towarzystwo** – MICHAEL/STRÖM Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.
- 2) **reklamacja** - każde kierowane do Towarzystwa lub Funduszu wystąpienie Klienta, odnoszące się do zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Towarzystwo/Fundusz lub wykonywanych przez Towarzystwo/Fundusz.
- 3) **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.
- 4) **Konsument** – konsument w rozumieniu art. 22¹ ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny.
- 5) **Fundusz** – fundusz inwestycyjny zarządzany przez Towarzystwo.
- 6) **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.
- 7) **Platforma ODR (Online Dispute Resolution)** – stanowi punkt dostępu dla konsumentów i przedsiębiorców pragnących pozasądowego rozstrzygania sporów objętych Rozporządzeniem 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).
- 8) **Regulamin** - niniejszy Regulamin rozpatrywania reklamacji w MICHAEL/STRÖM TFI S.A.

§ 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:
 - 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 (co najmniej imię, nazwisko i numer PESEL, 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),
 - 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 ich pełnomocnika) do ich uzupełnienia.
5. Towarzystwo podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

§ 4.

Złożenie i przyjęcie reklamacji

1. Reklamacje mogą być składane w Towarzystwie.
2. Reklamacje mogą być składane:
 - 1) Na piśmie:
 - a. Osobiście w Towarzystwie
 - b. Przesyłką pocztową, kurierską lub z wykorzystaniem innego pośłańca – na adres MICHAEL/STRÖM TFI S.A.
 - c. Na adres do doręczeń elektronicznych
 - 2) Ustnie:
 - a. Telefonicznie na numery Infolinii
 - b. Osobiście do protokołu w Towarzystwie
 - 3) W postaci elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej:
 - a. Poczta elektroniczną
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 dokona 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. Towarzystwo może wprowadzać w regulaminach oferowanych produktów lub usług krótsze terminy na rozpatrzenie reklamacji.
4. 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.
5. W przypadku niedotrzymania terminu określonego w ust. 2, a w określonych przypadkach terminu określonego w ust. 4, reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.

§ 6.

Odpowiedź na reklamację

1. Odpowiedź na reklamację udzielana jest na piśmie 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 reklamacji wskaże inny adres (z zaznaczeniem, iż na ten adres oczekuje odpowiedzi na reklamację). 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.
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) imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi ze wskazaniem 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,
 - 7) informację o możliwości wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego,
 - 8) skorzystania z pozasądowego rozwiązywania sporów wraz informacją o podmiocie uprawnionym dla Towarzystwa do prowadzenia postępowań w tym zakresie, zgodnie z ustawą z dnia 23 września 2016r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.
4. Odpowiedź 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.
5. 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 MICHAEL/STRÖM TFI S.A. jako 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) pouczenie o możliwości wykorzystania platformy ODR (poprzez stronę: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>) w celu rozstrzygnięcia sporów wynikających z internetowych umów sprzedaży lub umów o świadczenie 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

Od sposobu załatwienia reklamacji wynikającego z odpowiedzi na reklamację przysługuje odwołanie do Zarządu Towarzystwa.

§ 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 reklamacjami 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 MICHAEL/STRÖM TFI S.A. oraz zarządzanych przez nie funduszy.

§ 10.

Wejście w życie

Regulamin wchodzi w życie z dniem uchwalenia przez zarząd Towarzystwa.