

**Regulamin rozpatrywania reklamacji
w MCI Capital TFI S.A.**

Spis treści:

§ 1.	Postanowienia ogólne	2
§ 2.	Definicje	2
§ 3.	Reklamacja	2
§ 4.	Przyjęcie reklamacji	3
§ 5.	Rozpatrzenie reklamacji	3
§ 6.	Dokumenty niezbędne do rozpatrzenia reklamacji.....	4
§ 7.	Odpowiedź na reklamację	4
§ 8.	Tryb odwoławczy	5
§ 9.	Ewidencja reklamacji	5
§ 10.	Archiwizacja materiałów	5
§ 11.	Wejście w życie.....	5
	Załącznik nr 1 do Regulaminu rozpatrywania reklamacji - wzór Ewidencji reklamacji.....	6

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Regulamin rozpatrywania reklamacji w MCI Capital TFI S.A. określa zasady rozpatrywania reklamacji uczestników funduszy inwestycyjnych w MCI Capital TFI S.A.
2. Postanowienia Regulaminu odnoszą się do wszystkich pracowników MCI Capital TFI S.A.
3. Za aktualizację Regulaminu pod względem formalno-prawnym odpowiada Inspektor Nadzoru Wewnętrznego.
4. Za wdrożenie Regulaminu odpowiada kierujący jednostkami organizacyjnymi.

§ 2. Definicje

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

- 1) **Fundusz** – fundusz inwestycyjny zarządzany przez Towarzystwo.
- 2) **Klient** – osoba lub podmiot, który jest, był lub zamierza być uczestnikiem Funduszu.
- 3) **Konsument** – konsument w rozumieniu art. 221 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (Dz. U. z 2014r. poz. 121, ze zm.).
- 4) **Oferujący** – podmiot będący firmą inwestycyjną, bankiem krajowym wykonującym działalność o której mowa w art. 70 ust. 2 ustawy o obrocie instrumentami finansowymi lub krajowym oddziałem instytucji kredytowej uprawnionym do wykonywania działalności w zakresie oferowania instrumentów finansowych za pośrednictwem którego Towarzystwo prowadzi zapisy na certyfikaty inwestycyjne Funduszu.
- 5) **Regulamin** – niniejszy regulamin rozpatrywania reklamacji w MCI Capital TFI S.A.
- 6) **Towarzystwo** – MCI Capital TFI S.A.
- 7) **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. Reklamacja

1. Poprzez reklamację rozumie się każde wystąpienie skierowane do Towarzystwa lub Funduszu przez Klienta, w którym Klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Towarzystwo lub Fundusz.
2. Nie stanowią reklamacji:
 - 1) pytania dotyczące oferty produktowej Towarzystwa,
 - 2) pytania dotyczące sytuacji prawnej Klienta,
 - 3) prośby o wyjaśnienie sytuacji faktycznej Klienta.
3. Klient w każdym czasie jest uprawniony do złożenia reklamacji.
4. Reklamacja powinna zawierać co najmniej:
 - 1) dane umożliwiające identyfikację Klienta,
 - 2) opis przedmiotu reklamacji,
 - 3) zwięzły opis okoliczności, które spowodowały powstanie zastrzeżeń,
 - 4) wskazanie zastrzeżeń/oczekiwań.

§ 4. Przyjęcie reklamacji

1. Reklamacje mogą być składane w Towarzystwie lub u Oferującego.
2. Reklamacje mogą być składane:
 - 1) w formie pisemnej:
 - a) osobiście w Towarzystwie lub u Oferującego,
 - b) przesyłką pocztową, kurierską lub z wykorzystaniem innego posłańca – na adres MCI Capital TFI S.A., Plac Europejski 1, 00 – 844 Warszawa.
 - 2) ustnie:
 - a) telefonicznie na numery Infolinii: (+48) 22 540 73 80
 - b) osobiście do protokołu w Towarzystwie lub u Oferującego.
 - 3) w formie elektronicznej:
 - a) pocztą elektroniczną na adres: office@mci.eu
 - b) za pośrednictwem systemów transakcyjnych Oferujących, o ile posiadają taką funkcjonalność.
3. Reklamacja może zostać złożona przez Klienta lub przez pełnomocnika. Pełnomocnictwo wymaga formy pisemnej i może być złożone wraz ze 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 ze 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. Reklamacje rozpatrywane są przez pracowników Zespołu Obsługi Funduszy.

§ 6. Dokumenty niezbędne do rozpatrzenia reklamacji

1. Jeżeli do rozpatrzenia reklamacji niezbędne są informacje lub dokumenty nie będące w posiadaniu Towarzystwa, pracownik Towarzystwa rozpatrujący reklamację zwraca się do danego podmiotu, o dostarczenie wszelkich informacji oraz dokumentów związanych z wyjaśnianą reklamacją. W przypadku znacznych trudności w pozyskaniu oryginałów żądanych dokumentów, reklamacja może być rozwiązana na podstawie ich kopii, co nie zwalnia z obowiązku żądania oryginałów.
2. Po rozpatrzeniu reklamacji otrzymane oryginały dokumentów oraz wszelkie inne dokumenty towarzyszące reklamacji zostają zwrócone do danego podmiotu.

§ 7. Odpowiedź na reklamację

1. Odpowiedź na reklamację udzielana jest w formie papierowej 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) informacje 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) 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 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.
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 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.

§ 8. Tryb odwoławczy

Od sposobu załatwienia reklamacji wynikającego z odpowiedzi na reklamację przysługuje odwołanie do Zarządu Towarzystwa. W takim przypadku stosuje się postanowienia § 5.

§ 9. Ewidencja reklamacji

1. Złożona reklamacja ewidencjonowana jest w Ewidencji reklamacji prowadzonej przez Zespół Obsługi Funduszy.
2. Wzór Ewidencji reklamacji stanowi załącznik nr 1 do Regulaminu.
3. Ewidencja reklamacji prowadzona jest w sposób ciągły, poprzez numerowanie kolejnych reklamacji.
4. Po zakończeniu każdego miesiąca, Zespół Obsługi Funduszy przygotowuje zestawienie przyjętych i rozpatrzonych reklamacji, które przedstawia Prezesowi Zarządu.

§ 10. Archiwizacja materiałów

1. Wszelkie dokumenty związane z rozpatrywaniem reklamacji przechowywane są przez Archiwistę w Archiwum.
2. Dostęp materiałów wskazanych w ust. 1 posiadają pracownicy zajmujący się rozpatrywaniem reklamacji, członkowie Zespołu Nadzoru Wewnętrznego, Zarząd Towarzystwa oraz podmioty upoważnione na podstawie przepisów prawa do kontroli działalności Towarzystwa.

§ 11. Wejście w życie

Regulamin wchodzi w życie w dniu 9 października 2015 roku.

Załącznik nr 1 do Regulaminu rozpatrywania reklamacji - wzór Ewidencji reklamacji

Nr reklamacji (kolejny)	
Data złożenia reklamacji	
Imię i Nazwisko Uczestnika	
Nr Uczestnika (jeśli ma zastosowanie)	
Imię i nazwisko osoby składającej reklamację	
Przedmiot reklamacji (krótki opis wynikający z reklamacji uczestnika)	
Sposób rozstrzygnięcia reklamacji (krótki opis wynikający z odpowiedzi TFI)	