

**PROCEDURA ROZPATRYWANIA REKLAMACJI  
W MILLENNIUM TFI S.A.  
z dnia 19 lutego 2020**

## POSTANOWIENIA OGÓLNE

### 1. Definicje

1.1 Ilekroć w niniejszej Procedurze jest mowa o:

- a) **Agencje Transferowym** – należy przez to rozumieć podmiot, który na podstawie zawartej z Funduszem umowy, prowadzi rejestr uczestników funduszy inwestycyjnych zarządzanych przez MTFI oraz świadczy dla Funduszy lub MTFI na podstawie umowy także inne usługi – ProService Finteco Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Konstruktorska 12 A, 02-673 Warszawa;
- b) **Banku** – należy przez to rozumieć Bank Millennium Spółka Akcyjna;
- c) **Dystrybutorze** – należy przez to rozumieć Bank, firmę inwestycyjną lub inny podmiot dystrybuujący jednostki uczestnictwa Funduszy zarządzanych przez MTFI;
- d) **Funduszach** – należy przez to rozumieć fundusze inwestycyjne zarządzane przez MTFI;
- e) **Jednostce Organizacyjnej** – należy przez to rozumieć: a) Zarząd MTFI; b) Departament Finansów i Operacji; c) Departament Zarządzania Aktywami; d) Biuro Zarządu; e) Biuro Audytu Wewnętrznego; f) Biuro Inspektora Nadzoru; g) Biuro Wsparcia Sprzedaży; h) Biuro Kadr i Płac; i) Biuro Zarządzania Ryzykiem; j) Inspektora ds. Bezpieczeństwa IT; k) Inspektora Ochrony Danych Osobowych (IOD);
- f) **Kliencie** – należy przez to rozumieć klienta, o którym mowa w § 2 pkt. 17 Rozporządzenia;
- g) **KP** – należy przez to rozumieć ustawę z dnia 26 czerwca 1974 r. – *Kodeks pracy* (tj. Dz. U. z 2019 r., poz. 1040, 1043);
- h) **MTFI** – należy przez to rozumieć Millennium Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych Spółka Akcyjna;
- i) **Osobie Obowiązanej** – należy przez to rozumieć Członków Zarządu MTFI, Członków Rady Nadzorczej MTFI, Pracowników MTFI oraz inne osoby pozostające z MTFI w stosunku zlecenia albo innym stosunku o podobnym charakterze, o których mowa w art. 48 ust. 2 Ustawy;
- j) **Pracowniku** – należy przez to rozumieć Osobę Obowiązaną pozostającą z MTFI w stosunku pracy, o którym mowa w KP;
- k) **Procedurze** – należy przez to rozumieć niniejszy dokument;
- l) **Reklamacja** – należy przez to rozumieć wystąpienie skierowane do MTFI lub Funduszy przez ich Klienta, w którym Klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez MTFI lub Fundusze, w tym skargi, zażalenia lub inne wystąpienia kierowane przez Klienta bezpośrednio do MTFI lub przekazane do MTFI za pośrednictwem Agenta Transferowego bądź Dystrybutora;
- m) **Rozporządzeniu** – należy przez to rozumieć Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 2 lipca 2019 r. w sprawie sposobu, trybu oraz warunków prowadzenia działalności przez towarzystwa funduszy inwestycyjnych (Dz. U. z 2019 r., poz. 1312);

- n) **Stronie Internetowej** – należy przez to rozumieć stronę internetową MTFI dostępną pod domeną [www.millenniumtfi.pl](http://www.millenniumtfi.pl);
  - o) **Ustawie** – należy przez to rozumieć ustawę z dnia 27 maja 2004 r. o *funduszach inwestycyjnych i zarządzaniu alternatywnymi funduszami inwestycyjnymi* (tj. Dz. U. z 2020 r., poz. 95).
- 1.2 Pozostałe zwroty, które zostały zawarte w niniejszej Procedurze, a które nie zostały zdefiniowane w pkt. 1.1 niniejszej Procedury, mają znaczenie nadane im przez powszechnie obowiązujące przepisy prawa, w szczególności przepisy Ustawy i Rozporządzenia.
- 2. Przedmiot Procedury**
- 2.1 Niniejsza Procedura określa zasady, sposób i termin załatwiania Reklamacji składanych przez Klientów MTFI oraz uczestników Funduszy.
  - 2.2 Niniejsza Procedura stanowi procedurę, o której mowa w § 72 ust. 2 Rozporządzenia.
  - 2.3 MTFI rozpatruje Reklamacje oraz odpowiada na wszelkie uwagi zgłoszone przez Klientów w sposób i w terminach określonych w niniejszej Procedurze.
  - 2.4 Za przestrzeganie niniejszej Procedury przez Osoby Obowiązane odpowiadają wszyscy kierownicy Jednostek Organizacyjnych MTFI.
  - 2.5 Niniejsza Procedura obowiązuje wszystkie Osoby Obowiązane.

## **POSTANOWIENIA SZCZEGÓLNE**

### **3. Zasady rozpatrywania Reklamacji**

- 3.1 Reklamacja może zostać złożona przez Klienta w następujący sposób:
  - 1) bezpośrednio do MTFI:
    - a) w siedzibie MTFI;
    - b) listownie, na adres MTFI, ul. Stanisława Żaryna 2B, 02-593 Warszawa.
  - 2) za pośrednictwem infolinii Agent Transferowego przyjmującego Reklamacje pod numerem +48 22 337 58 83 – w zakresie dotyczącym funduszy inwestycyjnych zarządzanych przez MTFI;
  - 3) za pośrednictwem Dystrybutora – w każdej jednostce organizacyjnej zajmującej się obsługą Klienta.
- 3.2 MTFI nie przewiduje możliwości składania Reklamacji przez Klientów MTFI na adres poczty elektronicznej należącej do MTFI.
- 3.3 Reklamacja powinna zawierać dane umożliwiające identyfikację Klienta (imię i nazwisko lub nazwę firmy oraz ewentualnie numer PESEL lub REGON), oraz szczegółowy opis przedmiotu reklamacji.
- 3.4 Na zlecenie MTFI rozpatrywanie Reklamacji prowadzi i w imieniu MTFI odpowiada Klientowi udziela Agent Transferowy.
- 3.5 Agent Transferowy prowadzi rejestr Reklamacji, w którym ewidencjonowane są wszystkie zgłoszone Reklamacje.
- 3.6 Odpowiedź na reklamację Klienta udzielana jest bez zbędnej zwłoki, nie później jednak, niż w terminie 30 (słownie: trzydziestu) dni od daty otrzymania Reklamacji oraz wszystkich niezbędnych do rozpatrzenia Reklamacji dokumentów i informacji, których obowiązek udzielenia spoczywa na Kliencie.
- 3.7 Za datę otrzymania Reklamacji przez MTFI uznaje się datę otrzymania Reklamacji przez podmiot, o którym mowa w pkt. 3.1 niniejszej Procedury.
- 3.8 W przypadku niemożności dotrzymania terminu, o którym mowa w pkt. 3.5 niniejszej Procedury, MTFI wysyła Klientowi zawiadomienie obejmujące:
  - 1) wyjaśnienie przyczyny opóźnienia;

- 2) wskazanie okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
  - 3) wskazanie przewidywalnego terminu rozpatrzenia Reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 (słownie: sześćdziesięciu) dni od dnia otrzymania Reklamacji.
- 3.9 Odpowiedź na Reklamację jest udzielana w formie pisemnej. Odpowiedź może być na wniosek Klienta dostarczona w formie elektronicznej.
- 3.10 Treść odpowiedzi na Reklamację zawiera w szczególności:
- 1) uzasadnienie faktyczne i prawne rozstrzygnięcia, chyba że Reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą klienta;
  - 2) wyczerpującą informację na temat stanowiska MTFI w sprawie skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów statutu, prospektu informacyjnego, umowy lub wzorca umowy oraz stosownych przepisów prawa;
  - 3) imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi z podaniem jej stanowiska służbowego, a w przypadku odpowiedzi w formie pisemnej – również czytelny podpis tej osoby;
  - 4) określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w Reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 (słownie: trzydziestu) dni od dnia sporządzenia odpowiedzi.
- 3.11 W przypadku nieuwzględnienia roszczeń Klienta wynikających z Reklamacji odpowiedź zawiera pouczenie o możliwości:
- 1) odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi, jeżeli MTFI przewiduje tryb odwoławczy, a także o sposobie wniesienia tego odwołania;
  - 2) skorzystania z instytucji mediacji albo sądu polubownego, albo innego mechanizmu polubownego rozwiązywania sporów, jeżeli MTFI przewiduje taką możliwość;
  - 3) wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego;
  - 4) wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy.
- 3.12 MTFI nie przewiduje trybu odwoławczego, o którym mowa w pkt. 3.11 ppkt. 1 niniejszej Procedury.
- 3.13 Oprócz wniosku o którym mowa w pkt. 3.11 ppkt. 3 niniejszej Procedury Klient jest uprawniony do złożenia do Rzecznika Finansowego wniosku o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu, o którym mowa w art. 33 ust. 2 ustawy z dnia 23 września 2016 r. *o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich* (Dz. U. z 2016 r., poz. 1823).
- 3.14 Udział MTFI w postępowaniu, o którym mowa w pkt. 3.12 niniejszej Procedury jest obowiązkowy.
- 3.15 Podmiotem uprawnionym od prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu jest Rzecznik Finansowy, który wykonuje swoje zadania przy pomocy podległego mu Biura Rzecznika Finansowego mieszczącego się pod następującym adresem: Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa. Strona internetowa Rzecznika Finansowego jest dostępna pod domeną [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl).

## POSTANOWIENIA KOŃCOWE

### 4. Odpowiedzialność

- 4.1 Obowiązkiem każdej Osoby Obowiązanej i Pracownika jest zaznajomienie się z niniejszą Procedurą.
- 4.2 Naruszenie przez Pracownika MTFI postanowień niniejszej Procedury stanowi podstawę jego odpowiedzialności dyscyplinarnej, a także może zostać uznane za ciężkie naruszenie przez Pracownika podstawowych obowiązków pracowniczych, co nie wyklucza odpowiedzialności Pracownika na gruncie powszechnie obowiązujących przepisów prawa.

**5. Postanowienia różne**

- 5.1 Procedura obowiązuje na czas nieokreślony.
- 5.2 Zmiana treści Procedury może nastąpić wyłącznie w formie Uchwały Zarządu MTFI.
- 5.3 Procedura i jej zmiany są podawane: a) do wiadomości Klientów za pośrednictwem Strony Internetowej; oraz b) przez Biuro Inspektora Nadzoru do wiadomości Osób Obowiązanych i Pracowników MTFI za pośrednictwem służbowej poczty elektronicznej.
- 5.4 Procedura i jej zmiany wiążą daną Osobę Obowiązaną i danego Pracownika od momentu, w którym mogli się z nią zapoznać bez konieczności pisemnego potwierdzenia.