

Załącznik nr 2 do Procedury rozpatrywania reklamacji w Millennium TFI S.A. z dnia 31 maja 2023 roku

ZASADY SKŁADANIA I ROZPATRYWANIA REKLAMACJI W MILLENNIUM TFI S.A.

POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Definicje i zasady ogólne

- 1.1 Niniejszy dokument określa zasady składania i rozpatrywania reklamacji Klientów.
- 1.2 Użyte określenia w niniejszym dokumencie mają następujące znaczenie:
- a) **Agent Transferowy** – 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) **Bank** – Bank Millennium Spółka Akcyjna;
 - c) **Dystrybutor** – Bank, firma inwestycyjną lub inny podmiot dystrybuujący jednostki uczestnictwa Funduszy;
 - d) **Fundusze** – fundusze inwestycyjne zarządzane przez MTFI;
 - e) **Klient** – każda osoba lub podmiot składający lub zamierzający złożyć Reklamację, która korzystała, korzysta bądź jest zainteresowana korzystaniem z usług świadczonych przez MTFI lub który był, jest lub zamierza być uczestnikiem Funduszu;
 - f) **MTFI** – Millennium Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych Spółka Akcyjna;
 - g) **Reklamacja** – 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;
 - h) **Strona Internetowa** – strona internetowa MTFI dostępna pod domeną www.millenniumtfi.pl;

2. Zasady rozpatrywania Reklamacji

- 2.1 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 2A, 02-593 Warszawa.
 - 2) za pośrednictwem infolinii Agenta 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 (z wyłączeniem Millennium PPK SFIO).
- 2.2 MTFI nie przewiduje możliwości składania Reklamacji przez Klientów na adres poczty elektronicznej należącej do MTFI.
- 2.3 Reklamacja powinna zawierać dane umożliwiające identyfikację Klienta (imię i nazwisko lub nazwę firmy oraz ewentualnie numer PESEL lub REGON), oraz szczegółowy opis przedmiotu reklamacji.
- 2.4 Na zlecenie MTFI rozpatrywanie Reklamacji prowadzi i w imieniu MTFI odpowiedzi Klientowi udziela Agent Transferowy.
- 2.5 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.
- 2.6 Za datę otrzymania Reklamacji przez MTFI uznaje się datę otrzymania Reklamacji przez podmiot, o którym mowa w pkt. 2.1.
- 2.7 W przypadku niemożności dotrzymania terminu, o którym mowa w pkt. 2.5, MTFI wysyła Klientowi zawiadomienie obejmujące:
 - 1) wyjaśnienie przyczyny opóźnienia;
 - 2) wskazanie okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
 - 3) wskazanie przewidywanego terminu rozpatrzenia Reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 (słownie: sześćdziesięciu) dni od dnia otrzymania Reklamacji.
- 2.8 Odpowiedź na Reklamację jest udzielana w formie pisemnej. Odpowiedź może być na wniosek Klienta dostarczona w formie elektronicznej.
- 2.9 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.
- 2.10 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.
- 2.11 MTFI nie przewiduje trybu odwoławczego, o którym mowa w pkt. 2.10 ppkt. 1.
- 2.12 Oprócz wniosku o którym mowa w pkt. 2.10 ppkt. 3 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).
- 2.13 Udział MTFI w postępowaniu, o którym mowa w pkt. 2.12 jest obowiązkowy.
 - 1) 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: ul. Nowogrodzka 47 A, 00-695 Warszawa. Strona internetowa Rzecznika Finansowego jest dostępna pod domeną www.rf.gov.pl.