

INFORMACJE OGÓLNE

§ 1

Zakres regulacji. Definicje

1. Niniejszy Regulamin określa zasady składania oraz rozpatrywania reklamacji dotyczących **funduszy Santander FIO** oraz **Santander Prestiż SFIO** (dalej: „Fundusz” lub „Fundusze”) zarządzanych przez Santander Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A. (dalej: „Towarzystwo”).
2. Reklamacje mogą być rozpatrywane przez Agenta Transferowego działającego na zlecenie i w imieniu Towarzystwa.
3. Użyte w niniejszym Regulaminie określenie „Klient” oznacza osobę lub podmiot, który jest, był lub zamierza stać się uczestnikiem Funduszu zarządzanego przez Towarzystwo.
4. Pod pojęciem „reklamacji” rozumie się zgłoszenie zawierające zastrzeżenie dotyczące świadczonych usług lub działalności Funduszu lub Towarzystwa.

SKŁADANIE REKLAMACJI

§ 2

Czas złożenia reklamacji

Klient winien dołożyć starań, by złożyć reklamację niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności stanowiących przedmiot reklamacji, w celu umożliwienia rzetelnego jej rozpatrzenia.

§ 3

Sposoby składania reklamacji

1. Reklamację Klient może złożyć:
 - 1) w formie pisemnej:
 - a) listownie – na adres Agenta Transferowego: ProService Finteco Sp. z o.o., ul. Konstruktorska 12 A; 02-673 Warszawa,
 - b) osobiście – w siedzibie Towarzystwa, pod adresem: Santander TFI S.A., Nowy Rynek Budynek E; ul. Wierzbicice 1a; 61-569 Poznań,
 - c) osobiście – w placówkach dystrybutorów Funduszy obsługujących Klientów (zgodnie z zasadami składania reklamacji w tych placówkach; lista placówek dostępna jest na stronie internetowej Santander.pl/TFI).
 - 2) ustnie:
 - a) telefonicznie, na numer infolinii Towarzystwa: 801 123 801 lub 22 431 52 25,
 - b) osobiście do protokołu – w placówkach dystrybutorów Funduszy obsługujących Klientów (zgodnie z zasadami składania reklamacji w tych placówkach; lista placówek dostępna jest na stronie internetowej Santander.pl/TFI),
 - c) osobiście do protokołu – w siedzibie Towarzystwa, pod adresem: Santander TFI S.A., Nowy Rynek Budynek E; ul. Wierzbicice 1a; 61-569 Poznań,
 - 3) w formie elektronicznej, za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: reklamacje_santander@psfinteco.pl.
2. Fakt złożenia reklamacji potwierdzany jest na żądanie Klienta – na piśmie lub w inny sposób uzgodniony z Klientem.

§ 4

Treść reklamacji

1. Reklamacja powinna zawierać w szczególności:
 - 1) dane umożliwiające identyfikację Klienta (np. numer PESEL, REGON),
 - 2) numer subrejestr, którego dotyczy reklamacja,
 - 3) szczegółowy opis przedmiotu reklamacji,
 - 4) określenie żądania Klienta,
 - 5) ewentualnie – kopie dokumentów niezbędnych do analizy reklamacji (np. kopie zleceń).
2. Na reklamację, która nie zawiera informacji wskazanych w ust. 1, udzielona zostanie odpowiedź w zakresie, w jakim pozwalają na to przekazane przez Klienta informacje.

§ 5

Przedstawiciel

W imieniu Klienta reklamację może złożyć osoba będąca prawidłowo umocowanym przedstawicielem Klienta z zastrzeżeniem, że odpowiedź na reklamację przesłana zostanie zgodnie z zasadami opisanymi w § 7 ust. 3.

ROZPATRYWANIE REKLAMACJI

§ 6

Terminy

1. Reklamacje są rozpatrywane w terminie 30 dni od daty ich wpływu zgodnie z § 3 niniejszego Regulaminu.
2. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 1, termin ten może zostać przedłużony. O fakcie przedłużenia terminu Klient informowany jest w odrębnej korespondencji zawierającej informacje o:
 - 1) przyczynach opóźnienia,
 - 2) okolicznościach, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy,
 - 3) przewidywanym terminie rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.

§ 7

Odpowiedź

1. Klient otrzymuje odpowiedź na reklamację w formie pisemnej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji.
2. Odpowiedź, o której mowa w ust. 1, jest dostarczana pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek Klienta.
3. Jeżeli reklamacja została złożona przez:
 - 1) pełnomocnika – odpowiedź będzie wysyłana do uczestnika a także do tego pełnomocnika,
 - 2) przedstawiciela ustawowego – odpowiedź będzie wysyłana do przedstawiciela ustawowego,
 - 3) osobę trzecią – odpowiedź będzie wysłana do uczestnika, a osoba trzecia otrzyma odrębną informację, że nie jest uprawniona do otrzymania odpowiedzi.

§ 8

Odwołanie

1. Klientowi przysługuje prawo odwołania się od stanowiska przedstawionego w danej sprawie.
2. Do składania i rozpoznawania odwołań Klientów postanowienia niniejszego Regulaminu stosuje się odpowiednio.

§ 9

Nadzór

Towarzystwo oraz Fundusze podlegają nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego z siedzibą w Warszawie.

§ 10

Pozasądowe rozwiązywanie sporów konsumenckich

Towarzystwo informuje, iż Rzecznik Finansowy (www.rf.gov.pl) jest podmiotem uprawnionym, właściwym dla Towarzystwa i Funduszy, do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu *ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich*.