

Informacje ogólne

1. Regulamin określa zasady, na jakich możesz złożyć **reklamację**, która dotyczy **funduszy** i to w jaki sposób ją rozpatrzemy.
2. Wszędzie tam, gdzie pojawia się **my** – oznacza to **TFI**, a tam, gdzie pojawia się **Ty** – oznacza to **Klienta**.
3. Nasza siedziba znajduje się pod adresem: ul. Wierzbiewice 1a; 61-569 Poznań.
4. Naszym organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego.
5. Reklamacje mogą być rozpatrywane przez **agenta transferowego**, który działa na nasze zlecenie i w naszym imieniu.
6. Pojęcia w tekście mają swoje definicje. Umieściliśmy je na końcu regulaminu w **Słowniczku**. Pierwsze użycie tych pojęć zaznaczyliśmy pogrubieniem.

Jak złożyć reklamację

1. Złóż reklamację niezwłocznie. To nam pomoże rzetelnie ją rozpatrzyć.
2. Możesz złożyć reklamację:
 - 1) mejlem, na adres: reklamacje_santander@psfinteco.pl
 - 2) pisemnie:
 - a. na adres agenta transferowego: ProService Finteco Sp. z o.o., ul. Konstruktorska 12 A, 02-673 Warszawa;
 - b. w placówkach dystrybutorów funduszy, które obsługują Klientów (lista placówek dostępna jest na stronie internetowej <https://www.santander.pl/tfi/zainwestuj>) i w naszej siedzibie;
 - 3) ustnie:
 - a. pod numerem: 801 123 801 lub 22 431 52 25;
 - b. osobiście do protokołu – w placówkach dystrybutorów funduszy, które obsługują Klientów i w naszej siedzibie.
3. W Twoim imieniu reklamację może złożyć **przedstawiciel**.
4. Jeśli potrzebujesz potwierdzenia złożenia reklamacji, daj nam znać, uzgodnimy, w jaki sposób Ci je dostarczyć.

Treść reklamacji

1. Co powinna zawierać Twoja reklamacja:
 - 1) dane, które umożliwią zidentyfikowanie Ciebie (np. PESEL),
 - 2) **numer subrejestru**, którego dotyczy reklamacja,
 - 3) szczegółowy opis, czego dotyczy reklamacja,
 - 4) informację, czego oczekujesz w związku z reklamacją,
 - 5) ewentualnie, kopie dokumentów niezbędnych do analizy reklamacji (np. kopie zleceń).
2. Jeśli nie przekażesz nam tych informacji, udzielimy Ci odpowiedzi w zakresie, w jakim pozwalają na to informacje, które od Ciebie dostaliśmy.

Jak rozpatrujemy reklamacje

Terminy

1. Twoją reklamację rozpatrzemy w ciągu 30 dni od dnia, kiedy do nas trafi (zgodnie z informacjami w sekcji **Jak złożyć reklamację**).
2. W szczególnie skomplikowanych przypadkach możemy wydłużyć ten czas. Poinformujemy Cię o tym i prześlemy informacje o:
 - 1) przyczynach opóźnienia,

- 2) okolicznościach, które musimy ustalić, żeby rozpatrzyć Twoją reklamację,
- 3) terminie, w którym rozpatrzemy reklamację i udzielimy odpowiedzi.

Nawet w skomplikowanych sprawach musimy rozpatrzyć Twoją reklamację w ciągu 60 dni od dnia jej otrzymania.

Odpowiedź na reklamację

1. Odpowiedź na reklamację otrzymasz od nas listownie.
2. Na Twój wniosek odpowiedź na reklamację możemy przesłać mejlem.
3. Jeżeli złożysz reklamację przez:
 - 1) pełnomocnika – odpowiedź wyślemy do Ciebie i do Twojego pełnomocnika,
 - 2) przedstawiciela ustawowego – odpowiedź wyślemy tylko do Twojego przedstawiciela ustawowego,
 - 3) osobę trzecią – odpowiedź wyślemy do Ciebie, a ta osoba otrzyma od nas informację, że nie jest uprawniona do otrzymania odpowiedzi.

Odwwołanie od naszej decyzji

1. Masz prawo odwołania się od naszej decyzji dotyczącej Twojej reklamacji.
2. Żeby złożyć odwołanie, postępuj tak samo, jak w przypadku złożenia reklamacji. Twoje odwołanie rozpatrzemy w takich samych terminach, jak te, które obowiązują nas przy reklamacji.

Pozasądowe rozwiązywanie sporów konsumenckich

Rzecznik Finansowy (www.rf.gov.pl) jest podmiotem uprawnionym (właściwym dla nas i naszych funduszy) do prowadzenia postępowania w sprawie **pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich**.

Słowniczek

pojęcia	jak te pojęcia rozumiemy
reklamacja	zgłoszenie, które zawiera zastrzeżenie dotyczące świadczonych usług lub działalności funduszu lub TFI
TFI, my	Santander Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.
Klient, Ty	osoba lub podmiot, który jest, był lub zamierza stać się uczestnikiem funduszu zarządzanego przez TFI
fundusz lub fundusze	fundusze Santander FIO i Santander Prestiż SFIO
agent transferowy	podmiot, który na zlecenie i w imieniu funduszu prowadzi rejestr uczestników funduszu, ewidencjonuje zmiany w tym rejestrze i rozpatruje reklamacje
przedstawiciel	Twój przedstawiciel ustawowy albo osoba, która ma pełnomocnictwo do Twojego subrejestru w subfunduszu
numer subrejestru	numer subrejestru w danym subfunduszu, na którym zapisane są Twoje jednostki uczestnictwa
pozasądowe rozwiązywanie sporów konsumenckich	określa je ustawa z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich