

## INFORMACJE OGÓLNE

### § 1

#### Zakres regulacji. Definicje

1. Niniejszy regulamin (dalej: „Regulamin”) określa zasady składania oraz rozpatrywania reklamacji dotyczących realizacji umowy o zarządzanie indywidualnym portfelem instrumentów finansowych, w skład którego wchodzi jeden lub większa liczba instrumentów finansowych (dalej: „Usługa”) świadczonej przez Santander Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A. (dalej: „Towarzystwo”).
2. Użyte w Regulaminie określenie „Klient” oznacza osobę lub podmiot, który zawarł lub zamierza zawrzeć umowę o świadczenie Usługi.
3. Pod pojęciem „reklamacji” rozumie się zgłoszenie zawierające zastrzeżenie dotyczące świadczonej Usługi lub działalności Towarzystwa oraz podmiotów współpracujących z Towarzystwem.
4. Regulamin jest publikowany na stronie internetowej Towarzystwa (Santander.pl/TFI) oraz dostarczany Klientom na ich wnioski lub przy przyjmowaniu reklamacji.
5. Umowa o zarządzanie indywidualnym portfelem instrumentów finansowych, w skład którego wchodzi jeden lub większa liczba instrumentów finansowych zawarta z Klientem może zawierać dodatkowe ustalenia z zakresu rozpatrywania reklamacji.

## SKŁADANIE REKLAMACJI

### § 2

#### Czas złożenia reklamacji

Klient winien dotożyć 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 Towarzystwa, pl. Władysława Andersa 5, 61-894 Poznań,
    - b) osobiście – w siedzibie Towarzystwa, pod adresem wskazanym powyżej w ust. 1 pkt. 1) a),
  - 2) ustnie:
    - a) telefonicznie, na numer: 61 855 73 22,
    - b) osobiście do protokołu – w siedzibie Towarzystwa, pod adresem wskazanym powyżej w ust. 1 pkt. 1) a),
  - 3) w formie elektronicznej – za pośrednictwem:
    - a) poczty elektronicznej – na adres: tfi@santander.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,
  - 2) szczegółowy opis przedmiotu reklamacji,
  - 3) określenie żądania Klienta,
  - 4) ewentualnie – kopie dokumentów niezbędnych do analizy reklamacji.
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 przestana zostanie zgodnie 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 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 za pomocą innego trwałego nośnika informacji jest dostarczana pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek Klienta.
3. Jeżeli reklamacja została złożona przez:
  - 1) pełnomocnika – odpowiedź będzie wysyłana do Klienta a także do tego pełnomocnika,
  - 2) osobę trzecią – odpowiedź będzie wysłana do Klienta, 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 Regulaminu stosuje się odpowiednio.

### § 9

#### Nadzór

Towarzystwo podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego z siedzibą w Warszawie.