

## Informacje ogólne

1. Regulamin określa zasady, na jakich możesz złożyć **reklamację**, która dotyczy **umowy o zarządzanie portfelem**.
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. Wierzbęcice 1a; 61-569 Poznań.
4. Naszym organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego.
5. 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: [ffi@santander.pl](mailto:ffi@santander.pl)
  - 2) usługą e-doręczeń, na adres: AE:PL-89338-91353-RADGJ-16
  - 3) pisemnie:
    - a. na nasz adres: Santander TFI S.A., ul. Wierzbęcice 1a, 61-569 Poznań
  - 4) ustnie:
    - a. pod numerem: +48 61 855 73 22;
    - b. osobiście do protokołu – 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,
  - 2) szczegółowy opis, czego dotyczy reklamacja,
  - 3) informację, czego oczekujesz w związku z reklamacją,
  - 4) 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.

### Odwołanie 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](http://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 TFI
TFI, my	Santander Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.
Klient, Ty	osoba lub podmiot, który zawarł lub zamierza zawrzeć umowę o świadczenie Usługi
portfel	indywidualny portfelem instrumentów finansowych, w skład którego wchodzi jeden lub większa liczba instrumentów finansowych
przedstawiciel	Twój przedstawiciel ustawowy albo osoba, która ma Twoje pełnomocnictwo
pozasądowe rozwiązywanie sporów konsumenckich	określa je ustawa z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich
umowa o zarządzanie portfelem	Umowa o zarządzanie indywidualnym portfelem instrumentów finansowych, w skład którego wchodzi jeden lub większa liczba instrumentów finansowych