

Polityka rozpatrywania reklamacji MetLife Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.

1. Wprowadzenie

MetLife Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych Spółka Akcyjna (zwana dalej Towarzystwem) jest częścią grupy MetLife Inc i jako instytucja zaufania publicznego prowadzi swoją działalność z zachowaniem najwyższej staranności. W ramach przyjętej przez Zarząd Towarzystwa strategii stawiającej Klienta w centrum uwagi, celem Towarzystwa jest troska o Klientów, budowanie dobrych i trwałych relacji z Klientami poprzez uważne słuchanie i analizowanie uwag i oczekiwań Klientów, z uwzględnieniem zgłoszonych reklamacji. Niniejszy dokument ma na celu przedstawienie zasad, którymi kieruje się Towarzystwo w procesie rozpatrywania reklamacji składanych przez Klientów.

2. Definicje

Ilekczo w niniejszym dokumencie użyty zostaje termin **reklamacja**, pod jego pojęciem należy rozumieć **każde wystąpienie kierowane do Towarzystwa przez Klientów odnoszące się do ich zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Towarzystwo lub jego działalności**. Reklamacją jest spełniające powyższe warunki wystąpienie każdego Klienta, którym może być osoba fizyczna lub osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej.

3. Forma składania reklamacji

3.1. Klient może złożyć reklamację:

- a) listownie na adres siedziby Towarzystwa: MetLife TFI S.A., ul. Przemysłowa 26, 00-450 Warszawa,
- b) pocztą elektroniczną na adres: funduszeinfo@metlife.pl,
- c) za pośrednictwem infolinii Towarzystwa, pod nr telefonu +48 801 588 185 do protokołu,
- d) osobiście w siedzibie Towarzystwa do protokołu,
- e) w punkcie obsługi Klienta prowadzonym przez dystrybutora Jednostek Uczestnictwa funduszy zarządzanych przez Towarzystwo, do protokołu (aktualna lista dystrybutorów znajduje się w Prospektach Informacyjnych Funduszy),
- f) za pośrednictwem serwisu transakcyjno-informacyjnego (STI).

3.2. Reklamacje mogą być składane osobiście lub przez pełnomocnika Klienta. W przypadku posłużenia się pełnomocnikiem winien on wykazać swoje umocowanie najpóźniej w chwili składania reklamacji Klienta.

3.3. Klient powinien zgłosić reklamację, w miarę możliwości, niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia podając istotne dla jej rozpatrzenia informacje (np. umożliwiające zidentyfikowanie sprawy będącej przedmiotem reklamacji).

3.4. Zgłaszane reklamacje powinny zawierać dane pozwalające na jednoznaczną identyfikację Klienta (m.in. imię, nazwisko, adres zamieszkania, numer PESEL).

- 3.5.** W przypadku zgłoszenia skargi przez osobę fizyczną nie będącą klientem Towarzystwa, a przedstawiającą się jako osoba uprawniona z tytułu umowy jaką posiadał Klient z Towarzystwem, Towarzystwo w terminie 7 dni informuje taką osobę o dostępnych formach składania reklamacji, terminach ich rozpatrywania oraz formach powiadamiania o rozpatrzeniu reklamacji.
- 3.6.** Na życzenie Klienta Towarzystwo potwierdza złożenie reklamacji w trybie z nim uzgodnionym.

4. Zasady rozpatrywania reklamacji

- 4.1.** MetLife TFI S.A. dokłada wszelkich starań, aby proces rozpatrywania reklamacji był przeprowadzony, z zachowaniem zasady dbałości o interes Klienta, w sposób rzetelny, wnikliwy, obiektywny, z poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa i dobrych obyczajów.
- 4.2.** W przypadku Klientów będących osobami fizycznymi, Towarzystwo rozpatruje reklamację w możliwie najkrótszym terminie, nie później jednak niż w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania.
- 4.3.** W sprawach szczególnie złożonych, w których zachodzi konieczność wydłużenia terminu rozpatrywania reklamacji Towarzystwo informuje o tym fakcie Klienta:
- wyjaśniając przyczynę opóźnienia;
 - wskazując okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
 - określając przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
- 4.4.** Proces rozpatrywania reklamacji obejmuje identyfikację problemu, z którym zwraca się Klient, ocenę jego zasadności oraz zaproponowanie rozstrzygnięcia sprawy zgłoszonej przez Klienta. Towarzystwo podejmuje Jednocześnie stosowne działania w celu usunięcia ewentualnych nieprawidłowości oraz przyczyn ich powstania.
- 4.5.** Towarzystwo kieruje się zasadą, iż treść odpowiedzi na reklamację zawiera, pełne i wyczerpujące uzasadnienie faktyczne i prawne, stosownie do zarzutów zamieszczonych w reklamacji, ze wskazaniem odpowiednich fragmentów umowy lub przepisów prawa, chyba że nie wymaga tego charakter podnoszonych zarzutów. Odpowiedź zawiera również wskazanie osoby udzielającej odpowiedzi z podaniem jej stanowiska służbowego.
- 4.6.** Odpowiedź o sposobie rozpatrzenia reklamacji jest udzielana listownie w formie pisemnej. Na wniosek Klienta odpowiedź może być dostarczona pocztą elektroniczną.
- 4.7.** W przypadku nieuwzględnienia reklamacji Klienta, treść odpowiedzi zawiera pouczenie wskazujące na możliwość i sposób:
- ewentualnego odwołania się od stanowiska, zawartego w odpowiedzi na reklamację,
 - wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie reklamacji do Rzecznika Finansowego,
 - wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy,
 - skorzystania z pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów zwracając się z wnioskiem do Rzecznika Finansowego lub Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego, na udział w którym Towarzystwo wyraża zgodę.

- 4.8. W przypadku niedotrzymania terminu określonego w pkt. 4.2 i 4.3 reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.

5. Organizacja procesu zarządzania reklamacjami

- 5.1. Towarzystwo zapewnia powszechny dostęp do informacji o sposobach składania reklamacji.
- 5.2. Każda reklamacja, która wpłynie do Towarzystwa podlega rejestracji. Rejestr oprócz informacji dotyczących przedmiotu reklamacji powinien zawierać informacje umożliwiające monitorowanie procesu rozpatrywania reklamacji oraz prowadzenie sprawozdawczości wewnętrznej i zewnętrznej.
- 5.3. Towarzystwo zatrudnia wykwalifikowany personel do rozpatrywania reklamacji.
- 5.4. Towarzystwo regularnie analizuje dane na temat rozpatrywanych reklamacji i w uzasadnionych przypadkach podejmuje stosowne działania naprawcze, zapobiegawcze lub doskonalące ten proces.
- 5.5. Z ramienia Towarzystwa za realizację i monitorowanie zmian w Polityce rozpytywania reklamacji odpowiada Zarząd.

6. Rozpatrywanie sporów

- 6.1. Towarzystwo dąży do polubownego wyjaśniania sporów z Klientami.
- 6.2. Klient ma możliwość skorzystania z pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów zwracając się z wnioskiem do Rzecznika Finansowego lub Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego. Złożenie wniosku wiąże się z uiszczeniem opłaty na rachunek jednego z wyżej wymienionych podmiotów zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

Adresy obu podmiotów:

Biuro Rzecznika Finansowego

Al. Jerozolimskie 87

02-001 Warszawa

<https://www.rf.gov.pl>

Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego

Ul. Piękna 20

00-549 Warszawa

https://www.knf.gov.pl/dla_konsumenta/sad_polubowny

W celu pozasądowego rozstrzygnięcia sporu dotyczącego zobowiązań wynikających z nabywania lub umarzania jednostek uczestnictwa MetLife Funduszy Inwestycyjnych zarządzanych przez Towarzystwo za pośrednictwem internetu, pod adresem:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=PL>

dostępna jest platforma internetowego systemu rozstrzygania sporów pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami (platforma ODR).

- 6.3.** Klient ma możliwość zwrócenia się o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta.
- 6.4.** Towarzystwo podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
- 6.5.** Klient ma prawo wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego.