



Procedura
składania i rozpatrywania skarg na niezapewnianie
spełniania wymagań dostępności usług
świadczonych przez
Alior Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.

Alior Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A., ul. Łopuszańska 38D, 02-232 Warszawa
T: +48 22 463 8888, F: +48 22 463 8889, E: biuro@aliortfi.com, W: www.aliortfi.com

Zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla m.st. Warszawy
XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego

KRS: 0000350402, REGON: 142296921, NIP: 108-000-87-99
Kapitał zakładowy: 1 859 334,40 zł w pełni opłacony

1. Niniejsza Procedura określa sposób składania oraz sposób i terminy rozpatrywania Skarg na niezapewnienie spełniania wymagań dostępności usługi Alior TFI Online świadczonej przez Alior Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.
2. Skargi rozpatrywane są przez Towarzystwo.
3. Na potrzeby Procedury wskazanym terminom nadaje się następujące brzmienie:
 - 1) Alior TFI Online/Usługa – usługa świadczona na odległość za pomocą internetowego systemu transakcyjnego Towarzystwa w ramach prowadzenia działalności w zakresie pośrednictwa w zbywaniu i odkupowaniu jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych zarządzanych przez Towarzystwo, umożliwiającą Użytkownikom systemu składanie zleceń i dyspozycji za jego pośrednictwem oraz uzyskiwanie informacji o stanie Rejestru Uczestników Funduszu i innych danych zapisanych w Rejestrze Uczestników Funduszu, której tryb, zasady i warunki opisuje *Regulamin korzystania z Alior TFI Online* dostępny na stronie internetowej Towarzystwa pod adresem www.aliortfi.com,
 - 2) e-Doręczenia – system działający na podstawie przepisów ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych (t.j. Dz. U. z 2024 r., poz. 1045 ze zm.) pozwalający na wysyłanie oraz odbieranie korespondencji elektronicznej (elektronicznych odpowiedników listów poleconych za potwierdzeniem odbioru) za pośrednictwem indywidualnych adresów do doręczeń elektronicznych,
 - 3) Fundusz – fundusz inwestycyjny zarządzany przez Towarzystwo,
 - 4) Konsument – osoba fizyczna, która korzysta z usługi handlu elektronicznego w celach niezwiązanych z jej działalnością handlową, gospodarczą, rzemieślniczą lub z wykonywaniem wolnego zawodu,
 - 5) Prezes Zarządu PFRON – Prezes Zarządu Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych, o którym mowa w przepisach ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych,
 - 6) Procedura – niniejsza Procedura składania i rozpatrywania skarg na niezapewnienie wymagań dostępności usług świadczonych przez Alior Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.,
 - 7) Skarga – pisemna (pismo, faks, korespondencja za pośrednictwem systemu e-Doręczenia), elektroniczna (korespondencja e-mail) lub ustna (w tym telefoniczna) skarga Konsumenta złożona bezpośrednio do Towarzystwa, na niezapewnienie spełniania wymagań dostępności usługi handlu elektronicznego świadczonej przez Alior Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.,
- 8) Towarzystwo – Alior Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A. z siedzibą w Warszawie,
- 9) Ustawa o dostępności – ustawa z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze.
4. Skarga może zostać złożona przez Konsumenta bezpośrednio do Towarzystwa w następujący sposób:
 - 1) na piśmie:
 - osobiście w siedzibie Towarzystwa,
 - wysłana przesyłką pocztową (za pośrednictwem poczty lub kuriera) na adres Towarzystwa, ul. Łopuszańska 38D, 02-232 Warszawa,
 - za pośrednictwem systemu e-Doręczenia na adres do doręczeń elektronicznych Towarzystwa: AE:PL-30541-23278-JSWCI-20,
 - za pośrednictwem faksu, pod numerem Towarzystwa: +48 22 463 88 89,
 - 2) ustnie:
 - telefonicznie, pod numerem Towarzystwa: +48 22 463 88 88,
 - osobiście do protokołu podczas wizyty Konsumenta w Towarzystwie,
 - 3) w postaci elektronicznej:
 - za pośrednictwem poczty elektronicznej Towarzystwa na adres: biuro@aliortfi.com.
5. Skargi mogą być składane osobiście lub przez prawidłowo umocowanych pełnomocników lub przedstawicieli Konsumenta, po wykazaniu w sposób należyty swojego umocowania do reprezentowania Konsumenta. Skarga powinna zostać złożona w języku polskim.
6. Skarga powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko Konsumenta,
 - 2) adres do korespondencji, adres e-mail lub numer telefonu wraz ze wskazaniem preferowanego sposobu kontaktu z Konsumentem,
 - 3) wskazanie usługi, której dotyczy Skarga,
 - 4) wskazanie wymagania dostępności, którego nie spełnia Usługa, wraz z żądaniem zapewnienia jej spełniania,
 - 5) opcjonalnie, wskazanie preferowanego sposobu zapewnienia spełniania wymagania dostępności Usługi świadczonej przez Towarzystwo.

Alior Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A., ul. Łopuszańska 38D, 02-232 Warszawa

T: +48 22 463 8888, F: +48 22 463 8889, E: biuro@aliortfi.com, W: www.aliortfi.com

KRS: 0000350402, REGON: 142296921, NIP: 108-000-87-99

Kapitał zakładowy: 1 259 334,40 zł w pełni opłacony

7. Skargę, która nie zawiera informacji określonych w pkt 6 ppkt 1) – 4), pozostawia się bez rozpatrzenia.
8. Z zastrzeżeniem pkt 12, odpowiedź na Skargę Konsumenta udzielana jest nie później niż w terminie 30 dni od daty otrzymania Skargi oraz wszystkich niezbędnych do rozpatrzenia Skargi informacji, których obowiązek udzielenia spoczywa na Konsumencie.
9. Za datę otrzymania Skargi uznaje się datę złożenia Skargi do Towarzystwa za pomocą jednego ze sposobów wskazanych w pkt 4, z zastrzeżeniem, że w przypadku Skarg wysyłanych przesyłką pocztową (za pośrednictwem poczty lub kuriera) za datę złożenia Skargi uznaje się datę jej doręczenia do Towarzystwa.
10. Termin udzielenia odpowiedzi na Skargę uważa się za zachowany w przypadku wysłania odpowiedzi przed upływem terminu wskazanego w pkt 8 lub 12.
11. Odpowiedź na Skargę jest udzielana w sposób wskazany przez Konsumenta w treści Skargi, zgodnie z pkt 6 ppkt 2) Procedury.
12. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie Skargi i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w pkt 8, Towarzystwo w tym terminie wysyła Konsumentowi zawiadomienie, w sposób wskazany zgodnie z pkt 11, obejmujące:
- 1) wyjaśnienie przyczyny zwłoki,
 - 2) wskazanie nowego terminu rozpatrzenia Skargi i udzielenia odpowiedzi, który nie może być dłuższy niż 60 dni od dnia otrzymania Skargi.
13. Treść odpowiedzi na Skargę powinna zawierać w szczególności:
- 1) informację o wyniku rozpatrzenia Skargi oraz w przypadku gdy Skarga:
 - a) nie została uwzględniona - uzasadnienie faktyczne i prawne,
 - b) została uwzględniona - określenie terminu, nie dłuższego niż 6 (sześć) miesięcy od dnia udzielenia tej odpowiedzi, w którym żądanie Konsumenta zostanie zrealizowane;
 - 2) imię i nazwisko osoby upoważnionej przez Towarzystwo do udzielenia odpowiedzi wraz ze wskazaniem stanowiska, które zajmuje;
 - 3) w przypadku, gdy Skarga nie została uwzględniona – również pouczenie wskazujące na możliwość:
 - a) odwołania się do Towarzystwa od stanowiska zawartego w odpowiedzi, w trybie wskazanym w pkt 14;
 - b) skorzystania z instytucji mediacji lub innego pozasądowego mechanizmu polubownego
- rozwiązywania sporów, jeżeli Towarzystwo dopuszcza taką możliwość w odniesieniu do Skargi;
- c) złożenia Prezesowi Zarządu PFRON zawiadomienia o niespełnianiu przez Usługę wymagań dostępności, w sposób określony w art. 67 Ustawy o dostępności.
14. Konsumentowi przysługuje prawo do odwołania się od stanowiska przedstawionego w odpowiedzi na Skargę. Odwołanie wnosi się w terminie 14 dni od dnia otrzymania odpowiedzi na Skargę kierując je bezpośrednio do Towarzystwa w sposób wskazany w pkt 4 Procedury.
15. W zakresie sposobu rozpatrzenia odwołania od Skargi odpowiednie zastosowanie mają postanowienia pkt 5 – 13 Procedury.