

Procedura
Rozpatrywania Reklamacji
W
Alior Towarzystwie Funduszy Inwestycyjnych S.A.

Wprowadzono:	Uchwała Zarządu nr 78/2025 z dnia 14 października 2025 r.
Obowiązuje od:	dnia uchwalenia
Poprzednia wersja:	Uchwała Zarządu nr 55/2025 z dnia 17 czerwca 2025 r.
Właściciel procedury	Zespół Operacji

1. Niniejsza Procedura określa sposób i terminy rozpatrywania Reklamacji składanych przez Klientów Towarzystwa oraz uczestników Funduszy zarządzanych przez Alior Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.
2. Towarzystwo rozpatruje Reklamacje oraz odpowiada na wszelkie uwagi zgłoszone przez Klientów w sposób i w terminach określonych w Procedurze.
3. Na potrzeby Procedury:
 - 1) Reklamacja – pisemne (pismo, faks, korespondencja e-mail, korespondencja za pośrednictwem systemu e-Doręczenia) lub ustne, w tym telefoniczne, wystąpienie Klienta bezpośrednio do Towarzystwa lub przekazane do Towarzystwa za pośrednictwem Agenta Transferowego lub Dystrybutora, w którym Klient zgłasza zastrzeżenia odnoszące się do nieprawidłowości związanych z uczestnictwem w Funduszach lub dotyczące usług świadczonych przez Towarzystwo lub podmioty trzecie działające na ich zlecenie, a także dotyczące usługi zarządzania portfelami, w skład których wchodzi jeden lub większa liczba instrumentów finansowych, świadczoną przez Towarzystwo,
 - 2) Klient - osoba lub podmiot, który jest, był, zamierza lub zamierzał być uczestnikiem Funduszu, lub zamierza powierzyć lub powierzył Towarzystwu zarządzanie portfelami, w skład których wchodzi jeden lub większa liczba instrumentów finansowych,
 - 3) Fundusze - fundusze inwestycyjne zarządzane przez Towarzystwo,
 - 4) Agent Transferowy – ProService Finteco Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Konstruktorska 12A, 02-673 Warszawa - agent transferowy prowadzący rejestr uczestników Funduszy,
 - 5) Dystrybutor – bank, dom maklerski lub inna instytucja dystrybuująca jednostki uczestnictwa Funduszy na podstawie umowy z danym Funduszem lub Towarzystwem,
- 6) 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.
4. Reklamacja może zostać złożona przez Klienta w następujący sposób:
 - 1) bezpośrednio do Towarzystwa:
 - w siedzibie Towarzystwa w formie pisemnej,
 - listownie (za pośrednictwem poczty lub kuriera) na adres Towarzystwa, ul. Chmielna 69, 00-801 Warszawa,
 - ustnie – telefonicznie, pod numerem Towarzystwa: +48 22 463 88 88 albo osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w Towarzystwie,
 - za pośrednictwem poczty elektronicznej Towarzystwa na adres: biuro@aliortfi.com,
 - za pośrednictwem faksu, pod numerem Towarzystwa: +48 22 463 88 89,
 - za pośrednictwem systemu e-Doręczenia na adres do doręczeń elektronicznych Towarzystwa: AE:PL-30541-23278-JSWCI-20,
 - za pośrednictwem konta inwestycyjnego (dotyczy wyłącznie usługi zarządzania portfelami, w skład których wchodzi jeden lub większa liczba instrumentów finansowych),
 - 2) za pośrednictwem infolinii Agenta Transferowego przyjmującego Reklamacje związane z uczestnictwem w Funduszach pod numerem: +48 22 338 91 85,
 - 3) za pośrednictwem Dystrybutora – osobiście lub listownie w formie pisemnej w każdej jednostce organizacyjnej zajmującej się obsługą Klienta.

5. Reklamacje mogą być składane osobiście lub przez prawidłowo umocowanych pełnomocników lub przedstawicieli Klienta, po wykazaniu w sposób należyty swojego umocowania do reprezentowania Klienta. Reklamacja powinna zostać złożona w języku polskim.
6. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) dane umożliwiające identyfikację Klienta:
 - i) w przypadku osób fizycznych imię i nazwisko, PESEL oraz adres zamieszkania,
 - ii) w przypadku jednostek organizacyjnych lub osób prawnych: firmę, REGON lub KRS (lub inny numer z właściwego rejestru, ze wskazaniem tego rejestru) oraz adres siedziby,
 - 2) opcjonalnie, preferowany sposób otrzymania odpowiedzi na Reklamację:
 - i) pisemnie, wskazując adres, na który ma zostać wysłana pisemna odpowiedź na Reklamację,
 - ii) elektronicznie – kierując wniosek o dostarczenie odpowiedzi drogą elektroniczną ze wskazaniem adresu mailowego lub za pośrednictwem adresu do doręczeń elektronicznych Klienta w systemie e-Doręczenia, na który ma zostać wysłana odpowiedź na Reklamację,
 - 3) szczegółowy opis przedmiotu Reklamacji.
7. W przypadku, gdy treść Reklamacji nie pozwala na ustalenie danych, o których mowa w pkt 6 Procedury powyżej Towarzystwo niezwłocznie wzywa Klienta do ich uzupełnienia, chyba że Towarzystwo przy zachowaniu należytej staranności nie jest w stanie wezwać Klienta do ich uzupełnienia z uwagi na brak niezbędnych danych identyfikacyjnych Klienta lub jego pełnomocnika czy innego przedstawiciela, umożliwiających nawiązanie kontaktu z jedną z tych osób.
8. Towarzystwo może upoważnić do rozpatrywania Reklamacji oraz udzielenia odpowiedzi na Reklamację Agenta Transferowego.
9. Odpowiedź na Reklamację Klienta udzielana jest nie później niż w terminie 30 dni od daty otrzymania Reklamacji oraz wszystkich niezbędnych do rozpatrzenia Reklamacji dokumentów i informacji, których obowiązek udzielenia spoczywa na Kliencie.
10. Za datę otrzymania Reklamacji uznaje się datę wpływu Reklamacji do pierwszego podmiotu uprawnionego do przyjęcia Reklamacji wymienionego w pkt 4.
11. W przypadku niemożności dotrzymania terminu, o którym mowa w pkt 9, Towarzystwo wysyła Klientowi zawiadomienie obejmujące:
 - 1) wyjaśnienie przyczyny opóźnienia,
 - 2) wskazanie okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy,
 - 3) wskazanie maksymalnego, ostatecznego terminu udzielenia odpowiedzi, który nie może być dłuższy niż 60 dni od dnia otrzymania Reklamacji.
12. Termin udzielenia odpowiedzi na Reklamację uważa się za zachowany w przypadku wysłania odpowiedzi przed upływem terminu wskazanego w pkt 9 lub 11.
13. Odpowiedź na Reklamację jest udzielana w formie pisemnej, elektronicznej lub w innej formie wskazanej przez Klienta lub uzgodnionej z Klientem.
14. Z zastrzeżeniem zdania kolejnego, odpowiedź na Reklamację sporządzana jest na piśmie oraz wysyłana pocztą na adres wskazany w Reklamacji, a w przypadku braku takiego wskazania - na adres korespondencyjny figurujący w bazie danych (rejestrze) Uczestników Funduszu. W przypadku wskazania przez Klienta w treści złożonej Reklamacji preferowanego sposobu otrzymania odpowiedzi na Reklamację w trybie pkt 6 ppkt 2) Procedury, odpowiedź na Reklamację jest wysyłana odpowiednio na adres poczty elektronicznej Klienta, adres do doręczeń elektronicznych Klienta za pośrednictwem systemu e-Doręczenia lub na inny adres, który został wskazany przez Klienta.

15. Treść odpowiedzi na Reklamację powinna zawierać w szczególności:
- 1) uzasadnienie faktyczne i prawne rozstrzygnięcia, chyba że Reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą Klienta;
 - 2) wyczerpującą informację na temat stanowiska Towarzystwa w sprawie skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów umowy lub wzorca umowy oraz stosownych przepisów prawa, chyba że nie wymaga tego charakter skierowanych zastrzeżeń;
 - 3) imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi z podaniem jej stanowiska służbowego, a w przypadku odpowiedzi w formie pisemnej - również czytelny podpis tej osoby;
 - 4) określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w Reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą Klienta zostanie zrealizowane. W przypadku osób fizycznych termin ten nie może przekroczyć 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi;
 - 5) w przypadku nieuwzględnienia roszczeń Klienta - pouczenie wskazujące na:
 - a) możliwość odwołania się do Towarzystwa od stanowiska zawartego w odpowiedzi na Reklamację, w przypadku, w którym rozpatrzenie Reklamacji zostało powierzone Agentowi Transferowemu, a także sposób wniesienia takiego odwołania;
 - b) możliwość skorzystania z instytucji mediacji albo sądu polubownego albo innego mechanizmu polubownego związanego z rozwiązywaniem sporów, jeżeli Towarzystwo dopuszcza taką możliwość w odniesieniu do przedmiotu otrzymanej Reklamacji;
 - c) możliwość wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego;
 - d) możliwość wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego. W przypadku osób fizycznych dodatkowo wskazuje się podmiot, który powinien być pozwany i sąd miejscowo właściwy do rozpoznania sprawy.
16. Klientowi przysługuje prawo do odwołania się od stanowiska przedstawionego w odpowiedzi na Reklamację w przypadku, w którym rozpatrzenie Reklamacji zostało powierzone Agentowi Transferowemu. Odwołanie wnosi się w terminie 14 dni od dnia otrzymania odpowiedzi na Reklamację kierując je bezpośrednio do Towarzystwa w sposób wskazany w pkt 4 ppkt 1) Procedury.
17. W zakresie sposobu rozpatrzenia odwołania od Reklamacji odpowiednie zastosowanie mają postanowienia pkt 5 – 7 oraz pkt 9 – 15 Procedury.