



Procedura
rozpatrywania reklamacji
w
Alior Towarzystwie Funduszy Inwestycyjnych S.A.

Obowiązuje od:	dnia 13 lutego 2026 r.
----------------	------------------------

Alior Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A., ul. Chmielna 69, 01-801 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
XIV 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 i terminy rozpatrywania Reklamacji składanych przez Klientów.
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 – pismem (pismo, faks, korespondencja e-mail, korespondencja za pośrednictwem systemu e-Doręczenia) lub ustnie, w tym telefonicznie, 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 2026 r., poz. 3 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:
 - na piśmie w postaci papierowej osobiście w siedzibie Towarzystwa pod adresem: ul. Chmielna 69, 00-801 Warszawa,
 - na piśmie w postaci papierowej wysłanej przesyłką pocztową (za pośrednictwem poczty lub kuriera) albo nadaną w placówce podmiotu zajmującego się doręczaniem korespondencji na terenie Unii Europejskiej, 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 siedzibie Towarzystwa pod adresem: ul. Chmielna 69, 00-801 Warszawa
 - na piśmie w postaci elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej wysłanej na adres Towarzystwa: biuro@aliortfi.com,
 - na piśmie w postaci elektronicznej wysłanej za pośrednictwem systemu e-Doręczenia na adres do doręczeń elektronicznych Towarzystwa wpisany do bazy adresów elektronicznych prowadzonego przez ministra ds. informatyzacji: AE:PL-30541-23278-JSWCI-20,
 - 2) za pośrednictwem infolinii Agenta Transferowego przyjmującego Reklamacje związane z uczestnictwem w Funduszach ustnie – telefonicznie pod numerem Agenta Transferowego: +48 22 338 91 85,
 - 3) za pośrednictwem Dystrybutora:

- ustnie – osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w każdej jednostce organizacyjnej Dystrybutora zajmującej się obsługą Klienta,
- na piśmie w postaci papierowej wysłanej przesyłką pocztową (za pośrednictwem poczty lub kuriera) albo nadaną w placówce podmiotu zajmującego się doręczaniem korespondencji na terenie Unii Europejskiej, na adres dowolnej jednostki organizacyjnej Dystrybutora 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, tj.:
 - i) w postaci papierowej – wskazując adres, na który ma zostać wysłana odpowiedź na Reklamację,
 - ii) w postaci elektronicznej wskazując odpowiednio adres mailowy albo adres do doręczeń elektronicznych Klienta w systemie e-Doręczenia wpisany do bazy adresów elektronicznych, 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 bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od daty otrzymania Reklamacji.
10. Za datę otrzymania Reklamacji uznaje się datę wpływu Reklamacji do pierwszego podmiotu uprawnionego do przyjęcia Reklamacji wymienionego w pkt 4.
11. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji i udzielenia odpowiedzi na nią w terminie, 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 ppkt 3).
13. Odpowiedź na Reklamację jest udzielana Klientowi na piśmie:
 - 1) w postaci elektronicznej – w przypadku, gdy Reklamacja została złożona przez Klienta na piśmie w postaci elektronicznej, chyba że Klient wniósł o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci papierowej,

- 2) w postaci papierowej – w przypadku, gdy Reklamacja została złożona przez Klienta na piśmie w postaci papierowej, chyba że Klient wniósł o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci elektronicznej,
 - 3) w postaci papierowej albo elektronicznej, zgodnie z wnioskiem Klienta – w przypadku, gdy Reklamacja została złożona przez Klienta ustnie.
14. W przypadku, o którym mowa w pkt 13 ppkt 1), odpowiedź na Reklamację jest udzielana:
- 1) na adres poczty elektronicznej Klienta, za pośrednictwem którego Klient złożył Reklamację albo na inny wskazany przez niego adres poczty elektronicznej lub adres do doręczeń elektronicznych Klienta w systemie e-Doręczenia wpisany do bazy adresów elektronicznych – w przypadku, gdy Reklamacja została złożona przez Klienta na adres poczty elektronicznej Towarzystwa wskazany w pkt 4,
 - 2) na adres do doręczeń elektronicznych Klienta w systemie e-Doręczenia wpisany do bazy adresów elektronicznych, za pośrednictwem którego Klient złożył Reklamację – w przypadku, gdy Reklamacja została złożona przez Klienta na adres do doręczeń elektronicznych Towarzystwa w systemie e-Doręczenia wskazany w pkt 4.
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. W przypadku niedotrzymania terminu, o którym mowa w pkt 9, a w określonych przypadkach terminu określonego w pkt 11 ppkt 3), Reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.
17. 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.

18. W zakresie sposobu rozpatrzenia odwołania od Reklamacji odpowiednie zastosowanie mają postanowienia pkt 5 – 7 oraz pkt 9 – 16 Procedury.