



Procedura
Rozpatrywania Reklamacji
W
Alior Towarzystwie 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 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) lub ustne, w tym telefoniczne wystąpienie Klienta bezpośrednio do Towarzystwa lub przekazane do Towarzystwa za pośrednictwem Agenta Transferowego lub Dystrybutora, odnoszące się do nieprawidłowości związanych z uczestnictwem w Funduszach lub związane z usługą zarządzania portfelami, w skład których wchodzi jeden lub większa liczba instrumentów finansowych, świadczoną przez Towarzystwo, a także do wszelkich uchybień we wspomnianym zakresie, wynikających z działania lub zaniechania działania przez Fundusz, Towarzystwo lub podmioty trzecie działające na ich zlecenie,
- 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 rejestry uczestników Funduszy,
- 5) Dystrybutor – bank, dom maklerski lub inna instytucja dystrybuująca jednostki uczestnictwa Funduszy na podstawie umowy z Towarzystwem.

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. Łopuszańska 38D, 02-232 Warszawa,
 - ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w Towarzystwie,
 - za pośrednictwem poczty elektronicznej, na adres: biuro@aliorfti.com; w tytule korespondencji należy wpisać: „Reklamacja”,
 - za pośrednictwem faksu, pod numerem +48 22 463 88 89,
 - 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. Reklamacja powinna zawierać:

- 1) dane umożliwiające identyfikację Klienta:
 - i) w przypadku osób fizycznych imię i nazwisko, pesel, adres zamieszkania,
 - ii) w przypadku jednostek organizacyjnych lub osób prawnych: firmę, REGON lub KRS (lub inny numer z właściwego rejestru, ze wskazaniem tego rejestru), adres siedziby,
- 2) sposób przekazania odpowiedzi na reklamację:
 - i) pisemną, wraz ze wskazaniem adresu, na który ma zostać wysłana odpowiedź na Reklamację,
 - ii) elektroniczną, wraz ze wskazaniem adresu mailowego, na który ma zostać wysłana odpowiedź na Reklamację,
- 3) szczegółowy opis przedmiotu Reklamacji.

6. W przypadku wątpliwości co do charakteru oświadczenia Klienta, ostateczną decyzję w przedmiocie uznania oświadczenia Klienta za Reklamację podejmuje Towarzystwo.

7. Towarzystwo może upoważnić do rozpatrywania Reklamacji oraz udzielenia odpowiedzi na Reklamację Agenta Transferowego.

8. 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.

9. Za datę otrzymania Reklamacji przez Towarzystwo uznaje się datę otrzymania Reklamacji przez pierwszą jednostkę organizacyjną wymienioną w punkcie 4.

10. W przypadku niemożności dotrzymania terminu, o którym mowa w pkt 8, Towarzystwo wysyła Klientowi zawiadomienie obejmujące:

- 1) wyjaśnienie przyczyny opóźnienia,
- 2) wskazanie okoliczności, które muszą zostać ustalone,
- 3) wskazanie maksymalnego, ostatecznego terminu udzielenia odpowiedzi, który nie może być dłuższy niż 60 dni od dnia otrzymania Reklamacji.

11. Termin udzielenia odpowiedzi na Reklamację uważa się za zachowany w przypadku wysłania odpowiedzi przed upływem terminu wskazanego w pkt 8 lub 10.

12. Odpowiedź na reklamację jest udzielana w formie pisemnej lub w innej formie uzgodnionej z Klientem.

13. 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,

4) w przypadku nie uwzględnienia roszczeń Klienta - pouczenie wskazujące na:

a) możliwość wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego;

b) 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

c) możliwość i sposób odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi do Towarzystwa, w przypadku, w którym rozpatrzenie reklamacji zostało powierzone Agentowi Transferowemu.

14. Proces rozpatrywania Reklamacji i prowadzenie rejestru Reklamacji nadzoruje Inspektor Nadzoru Towarzystwa.

