



---

*Regulamin rozpatrywania reklamacji w PFR TFI S.A.*

---

## Spis treści

<b>§ 1. Postanowienia ogólne .....</b>	<b>3</b>
<b>§ 2. Definicje.....</b>	<b>3</b>
<b>§ 3. Reklamacja.....</b>	<b>4</b>
<b>§ 4. Złożenie i przyjęcie reklamacji.....</b>	<b>5</b>
<b>§ 5. Rozpatrzenie reklamacji.....</b>	<b>6</b>
<b>§ 6. Odpowiedź na reklamację .....</b>	<b>6</b>
<b>§ 7. Tryb odwoławczy.....</b>	<b>7</b>
<b>§ 8. Rejestr reklamacji i archiwizacja reklamacji.....</b>	<b>8</b>
<b>§ 9. Postanowienia końcowe .....</b>	<b>8</b>

## § 1. Postanowienia ogólne

1. Regulamin rozpatrywania reklamacji w PFR Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A. zawiera zasady składania i rozpatrywania reklamacji kierowanych do PFR Towarzystwa Funduszy Inwestycyjnych S.A. przez potencjalnych, aktualnych lub byłych klientów Towarzystwa i uczestników funduszy inwestycyjnych zarządzanych przez Towarzystwo.
2. Towarzystwo jest podmiotem podlegającym nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
3. Towarzystwo rozpatruje Reklamacje oraz odpowiada na wszelkie uwagi zgłoszone przez Klientów w sposób i w terminach określonych w niniejszym Regulaminie.
4. Regulamin został wprowadzony w związku z § 72 ust. 2 Rozporządzenia Ministra Finansów, Funduszy i Polityki Regionalnej z dnia 18 listopada 2020 r. w sprawie sposobu, trybu oraz warunków prowadzenia działalności przez towarzystwa funduszy inwestycyjnych, art. 26 ust. 1 Rozporządzenia Delegowanego Komisji (EU) 2017/565 z dnia 25 kwietnia 2016 r. uzupełniającego dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/65/UE w odniesieniu do wymogów organizacyjnych i warunków prowadzenia działalności przez firmy inwestycyjne oraz pojęć zdefiniowanych na potrzeby tej dyrektywy oraz zgodnie z postanowieniami ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej.
5. W celu uniknięcia wątpliwości za Reklamacje, w rozumieniu Regulaminu, nie będą uznawane:
  - 1) zapytania Klienta kierowane do Towarzystwa lub Agenta Transferowego, których celem jest jedynie uzyskanie przez Klienta dodatkowych, doprecyzowujących informacji;
  - 2) pisma wymieniane pomiędzy Klientem a Towarzystwem dotyczące zawarcia umowy lub toczącego się postępowania sądowego.
6. Towarzystwo lub Agent Transferowy rozpatrują Reklamacje w sposób i w terminach określonych w Regulaminie.

## § 2. Definicje

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

- 1) **Agent Transferowy** – podmiot, który na zlecenie Funduszu prowadzi rejestr uczestników Funduszu, a także wykonuje inne czynności na rzecz Funduszu;
- 2) **Fundusz** – każdy fundusz inwestycyjny, którego organem jest Towarzystwo;
- 3) **Klient** – potencjalny, aktualny lub były Uczestnik albo Inwestor;
- 4) **Regulamin** – niniejszy „Regulamin rozpatrywania reklamacji w PFR TFI S.A.”;
- 5) **PPK SFIO** – oznacza specjalistyczny fundusz inwestycyjny otwarty z wydzielonymi subfunduszami, w którym wszystkie subfundusze są subfunduszami zdefiniowanej daty, o których mowa w art. 39 ustawy z dnia 4 października 2018 r. o pracowniczych planach kapitałowych;
- 6) **Portfel** – aktywa Inwestora zarządzane przez Towarzystwo na podstawie umowy o zarządzanie portfelem, w skład którego wchodzi jeden lub większa liczba instrumentów finansowych;
- 7) **Rejestr** – prowadzony przez Towarzystwo rejestr otrzymanych reklamacji zawierający informacje o reklamacjach w związku z działalnością prowadzoną przez Towarzystwo, Fundusz

---

Niniejsze informacje są własnością PFR TFI S.A. i nie mogą być kopiowane, używane lub ujawniane osobom trzecim, w całości, ani w części, ani przechowywane lub wysyłane w jakiegokolwiek formie i w jakimkolwiek znaczeniu (elektronicznie, mechanicznie, jako reprodukcja, nagranie, albo w innej formie) bez wcześniejszego, pisemnego zezwolenia PFR TFI S.A.

lub podmiot działający na rzecz Funduszu złożonych w danym roku kalendarzowym oraz o sposobie i terminie ich załatwienia;

- 8) **Reklamacja** – reklamacja w rozumieniu ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej, tj. wystąpienie skierowane do Funduszu lub Towarzystwa przez Klienta, w którym Klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Fundusz lub Towarzystwo;
- 9) **Rzecznik Finansowy** – Rzecznik Finansowy, o którym mowa w ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej;
- 10) **Towarzystwo** – PFR Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie;
- 11) **Trwały nośnik informacji** – trwały nośnik informacji w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych, tj. nośnik umożliwiający użytkownikowi przechowywanie adresowanych do niego informacji w sposób umożliwiający dostęp do nich przez okres odpowiedni do celów sporządzenia tych informacji i pozwalający na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci;
- 12) **Uczestnik** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, wskazana w rejestrze uczestników w przypadku funduszy inwestycyjnych otwartych lub specjalistycznych funduszy inwestycyjnych otwartych albo ewidencji uczestników w przypadku funduszy inwestycyjnych zamkniętych odpowiednio jako posiadacz przynajmniej ułamkowej części jednostki uczestnictwa jako posiadacz przynajmniej jednego certyfikatu inwestycyjnego;
- 13) **Inwestor** – osoba prawna, fizyczna albo jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, na rzecz której Towarzystwo świadczy usługę zarządzania portfelami, w skład których wchodzi jeden lub większa liczba instrumentów finansowych.

### § 3. Reklamacja

1. W celu umożliwienia Towarzystwu rzetelnego rozpatrzenia Reklamacji, jej złożenie powinno nastąpić niezwłocznie po uzyskaniu przez Klienta informacji o zaistnieniu okoliczności będących podstawą Reklamacji.
2. Reklamacja powinna zawierać co najmniej:
  - 1) dane osobowe Klienta umożliwiające jego identyfikację, co najmniej: imię i nazwisko, PESEL oraz adres korespondencyjny;
  - 2) szczegółowy opis sprawy, której dotyczy Reklamacja;
  - 3) określenie oczekiwanego sposobu zakończenia sprawy, której dotyczy Reklamacja.
3. W przypadku, gdy Reklamacja dotyczy złożonego zlecenia lub dyspozycji, Reklamacja powinna zawierać informacje pozwalające na identyfikację tego zlecenia lub dyspozycji, w szczególności:
  - 1) numer zlecenia lub dyspozycji, a w przypadku jego braku: datę złożenia zlecenia lub dyspozycji, oraz rodzaj zlecenia lub dyspozycji;

---

Niniejsze informacje są własnością PFR TFI S.A. i nie mogą być kopiowane, używane lub ujawniane osobom trzecim, w całości, ani w części, ani przechowywane lub wysyłane w jakiegokolwiek formie i w jakimkolwiek znaczeniu (elektronicznie, mechanicznie, jako reprodukcja, nagranie, albo w innej formie) bez wcześniejszego, pisemnego zezwolenia PFR TFI S.A.

- 2) Portfel, Fundusz lub subfundusz, którego zlecenie lub dyspozycja dotyczy;
  - 3) w przypadku PPK SFIO – numer Uczestnika w rejestrze uczestników tego funduszu, którego zlecenie lub dyspozycja dotyczy;
  - 4) opis sytuacji będącej przedmiotem Reklamacji;
  - 5) określenie oczekiwanego sposobu zakończenia sprawy, której dotyczy Reklamacja.
4. W przypadku, gdy treść Reklamacji nie pozwala na sprecyzowanie danych, o których mowa w ust. 2 Towarzystwo niezwłocznie wzywa Klienta lub jego pełnomocnika/przedstawiciela ustawowego do ich uzupełnienia.
5. Dopuszczalne jest złożenie Reklamacji przez pełnomocnika Klienta, działającego na podstawie pełnomocnictwa udzielonego w formie pisemnej z podpisem notarialnie poświadczonym. Zachowanie zwykłej formy pisemnej jest wystarczające w przypadku udzielania przez Klienta pełnomocnictwa adwokatowi lub radcy prawnemu. Pełnomocnictwo powinno zostać złożone wraz z reklamacją.

#### **§ 4. Złożenie i przyjęcie reklamacji**

1. Reklamacja dotycząca PPK SFIO może zostać złożona w następujący sposób:
  - 1) na piśmie:
    - a) w postaci papierowej – osobiście w siedzibie Towarzystwa, albo wysłana przesyłką pocztową, albo nadana w placówce podmiotu zajmującego się doręczaniem korespondencji na terenie Unii Europejskiej na adres:
      - i. Agenta Transferowego: PKO BP Finat Sp. z o.o.; ul. Chmielna 89; 00-805 Warszawa; albo
      - ii. Towarzystwa: PFR TFI S.A.; ul. Krucza 50; 00-025 Warszawa;
    - b) w postaci elektronicznej – za pośrednictwem formularza kontaktowego dostępnego na stronie internetowej [www.pfrtfi.pl](http://www.pfrtfi.pl) albo wysłana na adres do doręczeń elektronicznych: AE:PL-25875-98565-GTDUB-19;
  - 2) ustnie – telefonicznie pod numerem: +48 22 539 26 11 albo osobiście do protokołu podczas wizyty w siedzibie Towarzystwa.
2. Reklamacje dotyczące innych niż PPK SFIO Funduszy zarządzanych przez Towarzystwo lub świadczonej przez Towarzystwo usługi zarządzania portfelami, w skład których wchodzi jeden lub większa liczba instrumentów finansowych mogą zostać złożone w następujący sposób:
  - 1) na piśmie:
    - a) w postaci papierowej – osobiście w siedzibie Towarzystwa, albo wysłana przesyłką pocztową, albo nadana w placówce podmiotu zajmującego się doręczaniem korespondencji na terenie Unii Europejskiej na adres Towarzystwa: PFR TFI S.A.; ul. Krucza 50; 00-025 Warszawa;
    - b) w postaci elektronicznej – za pośrednictwem formularza kontaktowego dostępnego na stronie internetowej [www.pfrtfi.pl](http://www.pfrtfi.pl), albo na adres e-mail: [reklamacje@pfrtfi.pl](mailto:reklamacje@pfrtfi.pl), albo wysłana na adres do doręczeń elektronicznych: AE:PL-25875-98565-GTDUB-19;

- 2) ustnie – telefonicznie pod numerem: +48 22 539 26 11 albo osobiście do protokołu podczas wizyty w siedzibie Towarzystwa.
3. Towarzystwo potwierdza Klientowi, na jego życzenie, fakt złożenia Reklamacji w formie odpowiadającej sposobowi złożenia Reklamacji.

### **§ 5. Rozpatrzenie reklamacji**

1. Reklamacje rozpatrywane są bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od daty wpływu Reklamacji do Towarzystwa. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
2. W sprawach szczególnie skomplikowanych, uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 1 powyżej, Towarzystwo informuje o tym Klienta, który wystąpił z Reklamacją, na piśmie listem poleconym za zwrotnym potwierdzeniem odbioru lub za pośrednictwem adresu e-mail, jeśli został wskazany przez Klienta jako preferowana forma kontaktu, podając:
  - 1) przyczynę opóźnienia,
  - 2) okoliczności konieczne do ustalenia dla rozpatrzenia sprawy,
  - 3) przewidywany termin rozpatrzenia Reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od daty wpływu Reklamacji do Towarzystwa.
3. Towarzystwo zastrzega sobie prawo kontaktu z osobą składającą Reklamację w sytuacjach wymagających dodatkowego wyjaśnienia w przedmiocie Reklamacji.
4. W przypadku reklamacji składanej przez Klienta będącego osobą fizyczną, niedotrzymanie terminów określonych odpowiednio w ust. 1 i ust. 2 powyżej, uważa się za rozpatrzenie reklamacji zgodnie z wolą Klienta.

### **§ 6. Odpowiedź na reklamację**

1. Towarzystwo odpowiada na Reklamację 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.
2. W przypadku, o którym mowa w ust. 1 pkt 1, odpowiedź jest udzielana:
  - 1) z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej, za pomocą którego Klient złożył Reklamację, albo innego wskazanego przez Klienta środka komunikacji elektronicznej –

- w przypadku gdy Reklamacja została złożona przez Klienta z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej;
- 2) na adres Klienta do doręczeń elektronicznych, o którym mowa w art. 2 pkt 1 ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych, wpisany do bazy adresów elektronicznych, o której mowa w art. 25 tej ustawy – w przypadku gdy Reklamacja została wysłana przez Klienta na adres do doręczeń elektronicznych.
3. Osoba inna niż Klient informowana jest o sposobie rozpatrzenia reklamacji, jeżeli wynika to wyraźnie z dyspozycji Klienta.
  4. Odpowiedź na Reklamację, powinna zawierać w szczególności:
    - 1) uzasadnienie faktyczne i prawne, 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 wzorca umowy lub umowy;
    - 3) imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi ze wskazaniem jej stanowiska służbowego;
    - 4) określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w Reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą Klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi.
  5. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z Reklamacji Klienta treść odpowiedzi powinna zawierać również pouczenie o możliwości:
    - 1) odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi, a także o sposobie wniesienia tego odwołania;
    - 2) skorzystania z instytucji mediacji albo sądu polubownego, albo innego mechanizmu polubownego rozwiązywania sporów;
    - 3) wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego;
    - 4) wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy.
  6. W przypadku uwzględnienia Reklamacji poprzez wskazanie przez Towarzystwo innego sposobu postępowania niż żądany przez Klienta, odpowiedź na reklamację zawiera także elementy wskazane w ust. 5.

## **§ 7. Tryb odwoławczy**

1. Odwołanie się od stanowiska zawartego w odpowiedzi na Reklamację możliwe jest poprzez wniesienie przez Klienta odwołania bezpośrednio do Towarzystwa odpowiednio na zasadach, na jakich wnosi się Reklamację, w terminie 30 dni od dnia otrzymania odpowiedzi na Reklamację.
2. W odwołaniu od odpowiedzi na Reklamację, Klient powinien wskazać okoliczności, które w jego ocenie nie zostały lub zostały błędnie ustalone i zinterpretowane przy rozpatrywaniu Reklamacji.
3. Ponad wniesienie odwołania Klientowi przysługuje:

---

Niniejsze informacje są własnością PFR TFI S.A. i nie mogą być kopiowane, używane lub ujawniane osobom trzecim, w całości, ani w części, ani przechowywane lub wysyłane w jakiegokolwiek formie i w jakimkolwiek znaczeniu (elektronicznie, mechanicznie, jako reprodukcja, nagranie, albo w innej formie) bez wcześniejszego, pisemnego zezwolenia PFR TFI S.A.

- 1) prawo do wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego;
  - 2) prawo do wniesienia powództwa do sądu powszechnego.
4. Postępowanie odwoławcze prowadzi członek Zarządu Towarzystwa nadzorujący obszar usług Towarzystwa, którego dotyczy reklamacja, a odwołanie rozpatruje Zarząd w terminie nie dłuższym niż 30 dni od daty wpływu odwołania do Towarzystwa.
  5. Odpowiedź na odwołanie wysyłana jest do Klienta w sposób określony w § 6 ust. 1 powyżej. Odpowiedź na odwołanie powinna zawierać elementy wskazane w § 6 ust. 4 powyżej.
  6. W przypadku nieuwzględnienia odwołania przez Zarząd Towarzystwa, odpowiedź na odwołanie zawiera także informacje, o których mowa w § 6 ust. 5 pkt 2) i pkt 3) powyżej.
  7. Formą pozasądowego rozwiązywania sporów, do korzystania z której zobowiązane jest Towarzystwo w relacjach z Klientami, jest pozasądowe postępowanie w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a podmiotem rynku finansowego, prowadzone przez Rzecznika Finansowego, strona internetowa Rzecznika Finansowego [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl).

### **§ 8. Rejestr reklamacji i archiwizacja reklamacji**

1. Zgłaszane Reklamacje ewidencjonowane są przez Towarzystwo w ramach Rejestru.
2. Rejestr zawiera w szczególności następujące dane:
  - 1) sposób zgłoszenia Reklamacji;
  - 2) imię i nazwisko osoby składającej Reklamację;
  - 3) datę złożenia Reklamacji, rozumianą jako datę wpływu Reklamacji do Towarzystwa lub Agenta Transferowego;
  - 4) przedmiot Reklamacji;
  - 5) środki podjęte w celu rozwiązania problemu;
  - 6) opis ustaleń, które mają wpływ na sposób rozpatrzenia Reklamacji;
  - 7) termin rozpatrzenia Reklamacji;
  - 8) wskazanie sposobu rozstrzygnięcia.
3. Do Rejestru załączane są dokumenty, informacje i korespondencja związane z rozpatrywaniem Reklamacji, a także ewentualne notatki dotyczące podejmowanych czynności wyjaśniających i dokonanych ustaleń przez pracowników Towarzystwa lub Agenta Transferowego.
4. W przypadku nagrań rozmów telefonicznych z Klientami, przechowywanych na Trwałych nośnikach informacji, do Rejestru może być dołączona notatka streszczająca treść rozmowy oraz wskazanie daty i godziny rozmowy, ewentualnie numer telefonu Klienta.

### **§ 9. Postanowienia końcowe**

1. Towarzystwo ma prawo do dokonywania zmian w Regulaminie.

2. Zmieniony Regulamin zostanie opublikowany na stronie internetowej Towarzystwa pod adresem [www.pfrtfi.pl](http://www.pfrtfi.pl) i wchodzi w życie w terminie 14 dni od dnia publikacji.