



---

**Regulamin składania i rozpatrywania reklamacji oraz skarg w  
AgioFunds Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.**

---

**Numer wersji**

1  
2  
3  
4  
5

**Data uchwały Zarządu**

31 lipca 2013 r.  
16 stycznia 2015 r.  
12 października 2015 r.  
10 lutego 2016 r.  
03 sierpnia 2026 r.

## **§ 1. Postanowienia ogólne**

1. Niniejszy Regulamin określa zasady składania, przyjmowania oraz sposób i termin rozpatrywania reklamacji oraz skarg obecnych, potencjalnych lub byłych uczestników funduszy inwestycyjnych zarządzanych przez AgioFunds Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.
2. Celem Regulaminu jest określenie jednolitych zasad postępowania w procesie składania i rozpatrywania reklamacji oraz zapewnienie zgodności tego procesu z obowiązującymi przepisami prawa.
3. Regulamin został wdrożony na podstawie:
  - a. § 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 oraz
  - b. Zgodnie z przepisami ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej;
  - c. ustawy z dnia 27 maja 2004 r. o funduszach inwestycyjnych i zarządzaniu alternatywnymi funduszami inwestycyjnymi
  - d. art. 35 Ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze.

Użyte w Regulaminie pojęcia mają następujące znaczenie:

1. **Agent Transferowy** – ProService Agent Transferowy sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, prowadzący rejestry uczestników Funduszy będących funduszami inwestycyjnymi otwartymi lub specjalistycznymi funduszami inwestycyjnymi otwartymi, zarządzanych przez Towarzystwo.
2. **Dystrybutor** – podmiot pośredniczący w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa Funduszy na podstawie umowy z Towarzystwem lub Funduszem, zgodnie z przepisami Ustawy o funduszach.
3. **Fundusze** – fundusze inwestycyjne zarządzane przez Towarzystwo.
4. **Klient** – były, potencjalny lub obecny Uczestnik Funduszu zarządzanego przez Towarzystwo, a także osoba lub podmiot, która korzysta bądź jest zainteresowana korzystaniem z usług świadczonych przez Towarzystwo.
5. **Regulamin** – niniejszy Regulamin składania i rozpatrywania reklamacji oraz skarg w AgioFunds Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.
6. **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.
7. **Skarga na brak spełniania wymogów dostępności** – skarga opisana w § 4 Regulaminu;
8. **Towarzystwo** – AgioFunds Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.

## **§ 2.**

### **Składanie Reklamacji i skarg na brak spełniania wymogów dostępności**

1. ustnie:
  - podczas wizyty w siedzibie Towarzystwa (Pl. Dąbrowskiego 1, 00-057 Warszawa);
  - telefonicznie pod numerem +48 22 531 54 54;
2. elektronicznie:
  - na adres email: bok@agiofunds.pl,
  - na adres do doręczeń elektronicznych: AE:PL-46260-85664-CCFGB-21,
3. pisemnie (papierowo):
  - poprzez dostarczenie przesyłki na adres siedziby Towarzystwa (Pl. Dąbrowskiego 1, 00-057 Warszawa).
4. Reklamację można złożyć także za pośrednictwem Agenta Transferowego (w sposób wskazany w regulaminie Agenta Transferowego) bądź za pośrednictwem Dystrybutora (w sposób wskazany w regulaminie Dystrybutora).
5. Jeżeli Reklamacja jest składana przez pełnomocnika lub przedstawiciela, do Reklamacji należy dołączyć pełnomocnictwo lub inny dokument potwierdzający umocowanie do działania w imieniu Klienta.
6. Informacja o możliwości złożenia Reklamacji jest przekazywana Klientowi na etapie zawierania umowy oraz udostępniana na stronie internetowej Towarzystwa [www.agiofunds.pl](http://www.agiofunds.pl). Na żądanie Klienta niniejszy Regulamin jest przekazywany nieodpłatnie.

## **§ 3.**

### **Treść Reklamacji**

1. Reklamacja powinna zawierać następujące dane:
  - a) Datę złożenia Reklamacji przez Klienta;
  - b) imię i nazwisko lub nazwę Klienta lub osoby działającej w jego imieniu (anonimy są odrzucane);
  - c) numer PESEL (ewentualnie datę urodzenia) lub jeżeli dotyczy osoby prawnej – NIP/REGON);
  - d) numer rejestru lub nazwę Funduszu, którego Reklamacja dotyczy;
  - e) adres do korespondencji i numer telefonu komórkowego (imię i nazwisko osoby kontaktowej, w przypadku instytucji lub działania przez pełnomocnika);
  - f) opis czego dotyczy Reklamacja (jakiego zdarzenia);
  - g) określenie oczekiwań Klienta w stosunku do Towarzystwa, Funduszu lub Dystrybutora w związku ze złożoną Reklamacją.
2. W przypadku, gdy treść Reklamacji nie pozwala na sprecyzowanie danych, o których mowa w pkt 1 powyżej Towarzystwo niezwłocznie wzywa Klienta (lub jego pełnomocnika) do ich uzupełnienia.
3. Reklamację niespełniającą wymagań określonych w pkt 1 i 2 pozostawia się bez rozpatrzenia.

## **§ 4**

### **Skarga na brak spełniania wymogów dostępności i co powinna zawierać**

1. Zgodnie z przepisami prawa większość podmiotów gospodarczych powinno zapewnić, aby strony internetowe, materiały marketingowe i informacyjne, a przede wszystkim elektroniczne aplikacje sprzedażowe, spełniały „wymogi dostępności”. To oznacza, że powinny umożliwiać korzystanie z nich zgodnie z ich przeznaczeniem przez osoby ze szczególnymi potrzebami na zasadzie równości z innymi użytkownikami, która jest osiągnięta przez zastosowanie racjonalnych

- usprawnień, o których mowa w art. 2 Konwencji o prawach osób niepełnosprawnych, sporządzonej w Nowym Jorku dnia 13 grudnia 2006 r. (Dz.U. z 2012 r. poz. 1169 oraz z 2018 r. poz. 1217).
2. Zgodnie z przyjętą interpretacją przepisów prawa, Towarzystwo i Fundusze nie mają obowiązku spełniania „wymogów dostępności” ponieważ przepisy te nie mają zastosowania do usług tworzenia i zarządzania funduszami inwestycyjnymi oraz dystrybucji własnej jednostek uczestnictwa zarządzanych funduszy. Pomimo braku takiego obowiązku Towarzystwo dostosowało stronę internetową w zakresie średnim a materiały informacyjne w zakresie podstawowym (czcionka i wygląd dokumentów) do wymagań dostępności. Ze względu na podjęte postanowienie o rozwijaniu dostępności Towarzystwo chcąc poznać oczekiwania Klientów postanowiło przyjmować skargi na brak spełniania wymogów dostępności.
  3. Klient, który jest osobą fizyczną ma prawo złożenia do Towarzystwa skargi na brak spełniania wymogów dostępności.
  4. Skarga na brak spełniania wymogów dostępności powinna zawierać:
    - a) imię i nazwisko osoby składającej skargę na brak spełniania wymogów dostępności;
    - b) adres do korespondencji, adres e-mail lub numer telefonu wraz ze wskazaniem preferowanego sposobu kontaktu z osobą składającą skargę na brak spełniania wymogów dostępności;
    - c) wskazanie produktu albo usługi, których dotyczy skarga na brak spełniania wymogów dostępności;
    - d) wskazanie wymagania dostępności, którego nie spełniają produkt albo usługa, wraz z żądaniem zapewnienia jego spełnienia przez Towarzystwo;
    - e) skargę na brak spełniania wymogów dostępności, która nie zawiera informacji określonych w punktach powyżej Towarzystwo może pozostawić bez rozpatrzenia.

## **§ 5.**

### **Termin i sposób udzielenia odpowiedzi na Reklamację lub Skargę na brak spełnienia wymogów dostępności**

1. Za datę złożenia Reklamacji lub Skargi na brak spełniania wymogów dostępności, od której rozpoczyna bieg termin na udzielenie odpowiedzi uznaje się datę jej wpływu do podmiotu uprawnionego do przyjęcia reklamacji lub Skargi na brak spełniania wymogów dostępności.
2. O ile Reklamacja lub Skarga na brak spełniania wymogów dostępności dotyczy właściwości Dystrybutora, Towarzystwo lub Agent Transferowy przekazuje ją do rozpatrzenia Dystrybutorowi. Klient może otrzymać odpowiednią informację w tym zakresie.
3. Odpowiedź na Reklamację lub Skargę na brak spełniania wymogów dostępności jest udzielana bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 30 dni od dnia jej wpływu. Jeżeli udzielenie odpowiedzi w tym terminie nie jest możliwe, Towarzystwo informuje Klienta o przyczynach opóźnienia, okolicznościach wymagających ustalenia oraz przewidywanym terminie odpowiedzi, nie dłuższym niż 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
4. Odpowiedź na Reklamację lub Skargę na brak spełniania wymogów dostępności sporządzana jest w sposób jasny i zrozumiały oraz zawiera:
  - a) Uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że Reklamacja lub Skarga na brak spełnienia wymogów dostępności została uwzględniona zgodnie z wolą Klienta;
  - b) Stanowisko Towarzystwa wraz ze wskazaniem odpowiednich postanowień umowy, Prospektu, Statutu lub wzorca umowy;
  - c) Imię, nazwisko i stanowisko służbowe osoby udzielającej odpowiedzi;
  - d) termin realizacji roszczenia uwzględnionego zgodnie z wolą Klienta, nie dłuższy niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi.
5. Towarzystwo udziela odpowiedzi na Reklamację:
  - a) 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. Odpowiedź kierowana jest z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej, za pomocą którego Klient złożył reklamację, albo innego

- wskazanego przez Klienta środka komunikacji elektronicznej albo na adres Klienta do doręczeń elektronicznych w przypadku, gdy reklamacja została wysłana przez Klienta na adres do doręczeń elektronicznych.
- b) 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;
  - c) w postaci papierowej lub elektronicznej, zgodnie z wnioskiem Klienta – w przypadku, gdy reklamacja została złożona przez Klienta ustnie.
6. Odpowiedź na skargę na brak spełnienia wymogów dostępności zawiera w szczególności:
- a) informację o wyniku rozpatrzenia skargi oraz określenie terminu, nie dłuższego niż 6 miesięcy od dnia udzielenia tej odpowiedzi, w którym żądanie Klienta zostanie zrealizowane;
  - b) imię i nazwisko osoby upoważnionej przez Towarzystwo do udzielenia odpowiedzi wraz ze wskazaniem stanowiska, które zajmuje.
7. W przypadku gdy skarga na brak spełnienia wymogów dostępności nie została uwzględniona, odpowiedź powinna zawierać:
- a) uzasadnienie faktyczne i prawne oraz
  - b) pouczenie o możliwości odwołania się do innych organów i sposobie jego złożenia.

## **§ 6.**

### **Sposoby rozstrzygania sporów**

1. W przypadku nieuwzględnienia Reklamacji lub Skargi na brak spełnienia wymogów dostępności odpowiedź Towarzystwa zawiera również informację o możliwości:
- a) wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego (adres do korespondencji: ul. Nowogrodzka 47A, 00-695 Warszawa bądź poprzez stronę internetową: [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)),
  - b) skorzystania z postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonego przez Rzecznika Finansowego. Towarzystwo nie przewiduje poddania sporu innemu niż Rzecznik Finansowy podmiotowi prowadzącemu pozasądowe rozwiązywanie sporów konsumenckich,
  - c) wystąpienia z powództwem do właściwego sądu powszechnego, ze skazaniem podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy.
  - d) złożenia zawiadomienia o niespełnieniu przez produkt albo usługę Towarzystwa Wymagań dostępności (zgodnie z art. 67 Ustawy o zapewnieniu spełnienia wymagań dostępności).

## **§ 7**

### **Zasady komunikacji z Klientem**

1. Towarzystwo deklaruje prowadzenie przejrzystej polityki informacyjnej, zapewniającej Klientom łatwy dostęp do informacji.
2. Informacje udostępniane publicznie publikowane są na stronie internetowej Towarzystwa pod adresem [www.agiofunds.pl](http://www.agiofunds.pl).
3. Na żądanie Klienta informacja o stanie postępowania w sprawie rozpatrywanej Reklamacji jest mu udzielana niezwłocznie.
4. Towarzystwo przekazuje informacje w zakresie reklamacji z zastosowaniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa oraz zasady równego traktowania Klientów.

5. Informacje otrzymane przez Towarzystwo w związku z Reklamacją podlegają ochronie zgodnie z przepisami o ochronie danych osobowych (RODO) oraz innymi przepisami prawa.

## **§ 8**

### **Postanowienia końcowe**

1. Za aktualizację Regulaminu odpowiada Zarząd Towarzystwa.
2. O wszelkich zmianach Regulaminu Towarzystwo będzie informować na stronie internetowej [www.agiofunds.pl](http://www.agiofunds.pl)
3. Wszelkie zmiany Regulaminu wymagają akceptacji Zarządu w formie uchwały.
4. Regulamin wchodzi w życie z dniem jego uchwalenia.
5. Opis procesu zgłaszania oraz rozpatrywania reklamacji określa „Instrukcja obsługi procesu rozpatrywania reklamacji”, stanowiąca Załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu.
6. Instrukcja, o której mowa w ust. 5, jest dokumentem przeznaczonym do wyłącznego użytku wewnętrznego.