Załącznik do Uchwały Nr 4/2026/09/30 Zarządu VeloFunds TFI S.A. z dnia 30 września 2026 r.

Regulamin rozpatrywania reklamacji kierowanych do VeloFunds Towarzystwa Funduszy Inwestycyjnych S.A.

(dalej: „Regulamin”)

Wersja	**18**
Data obowiązywania od	1 października 2026 r.
Data przyjęcia	Przyjęty Uchwałą Zarządu VeloFunds TFI S.A. nr 116/2011 z 17 października 2011 r. Zaktualizowany Uchwałą Zarządu VeloFunds TFI S.A.: nr 125/2011 z 26 października 2011 r., nr 109/2013 z 20 maja 2013 r., nr 213/2013 z 25 września 213 r., nr 123/2014 z 28 kwietnia 2014 r., nr 341/2014 z 11 grudnia 2014 r., nr 281/2015 z 7 października 2015 r., nr 22/2017 z 10 stycznia 2017 r., nr 280/2017 z 31 maja 2017 r., nr 1/2020/06/30 z 30 czerwca 2020 r.; nr 5/2020 z 24 września 2020 r.; nr 6 z 23 grudnia 2020 r; nr 1/2021/03/17 z 17 marca 2021 r., nr 1/2023/01/04 z 4 stycznia 2023 r., nr 9/2023/08/31 z 31 sierpnia 2023 r; nr 1/2025/10/21 z 21 października 2025 r., nr 1/2026/02/11 z 12 lutego 2026 r, nr 4/2026/9/30 z 30 września 2026 r.
Obszar, którego regulacja dotyczy	Towarzystwo
Osoba odpowiedzialna za regulację	Dyrektor/ka Działu Nadzoru Wewnętrznego i Bezpieczeństwa IT

Dokument
podpisany przez
Marcin Żółtek
Data: 2026.09.30
13:34:58 CEST

Artykuł 1
Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady składania i rozpatrywania Reklamacji kierowanych do VeloFunds Towarzystwa Funduszy Inwestycyjnych S.A. w zakresie usług świadczonych przez Towarzystwo.
2. Proces rozpatrywania Reklamacji kierowanych do Towarzystwa cechuje rzetelność, wnikliwość, obiektywizm, niezależność oraz poszanowanie powszechnie obowiązujących przepisów prawa i dobrych obyczajów.

2a. Towarzystwo dochodząc swoich roszczeń, w szczególności prowadząc działania wobec Klientów/ek, działa profesjonalnie i dba o reputację Towarzystwa.

3. Towarzystwo rozpatruje Reklamacje oraz odpowiada na wszelkiego rodzaju Uwagi zgłoszone przez Klientów/ki w sposób i w terminach określonych w niniejszym Regulaminie, o ile łączący Klienta/kę z Towarzystwem stosunek prawny nie stanowi inaczej.
4. Towarzystwo dąży do polubownego rozwiązywania sporów ze swoimi Klientami/kami.
5. Niniejszy Regulamin został opracowany i wdrożony zgodnie z wymogiem § 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 Ustawą z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej.
6. Ilekroć w Regulaminie jest mowa o:
    1) **Adresie do doręczeń elektronicznych –** rozumie się przez to adres Towarzystwa wpisany do bazy adresów elektronicznych, o której mowa w Ustawie o doręczeniach elektronicznych;
    2) **Agencie Transferowym –** rozumie się przez to podmiot lub podmioty, które w imieniu Funduszu prowadzą rejestr uczestników/czek oraz wykonują inne czynności związane z rozliczeniami z uczestnikami/czkami z tytułu zbywania i odkupywania jednostek uczestnictwa, a także zajmują się obsługą rejestru uczestników/czek, subrejestru uczestników/czek, rejestrów oraz subrejestrów na zlecenie Funduszu lub Towarzystwa, lub Towarzystwo w zakresie w jakim prowadzi rejestr uczestników/czek;
    3) **Dystrybutorach –** rozumie się przez to podmioty uprawnione na podstawie umowy z Funduszem lub Towarzystwem do występowania w imieniu Funduszu w zakresie przyjmowania zleceń zbywania i odkupywania przez Fundusz jednostek uczestnictwa oraz odbierania od uczestnika/czki innych oświadczeń związanych z uczestnictwem w Funduszu;
    4) **KNF** – rozumie się przez to Komisję Nadzoru Finansowego;
    5) **Kliencie/Klientce** – rozumie się przez to każdy podmiot składający Reklamację, korzystający lub zamierzający korzystać z usług świadczonych przez Towarzystwo;
    6) **Przesyłce pocztowe**j – rozumie się przez to przesyłkę pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe;
    7) **Reklamacji** – rozumie się przez to wystąpienie skierowane do Towarzystwa lub Funduszu przez Klienta/kę, w którym Klient/ka zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Towarzystwo;
    8) **Rzeczniku** – rozumie się przez to Rzecznika Finansowego, 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, do którego Klienci/tki będący/e osobami fizycznymi mogą składać wnioski w zakresie rozpatrywania Reklamacji;
    9) (skreślony)
    10) **Usłudze VeloFunds Online** – rozumie się przez to usługę Towarzystwa, umożliwiającą użytkownikowi zalogowanemu za pośrednictwem Serwisu transakcyjnego (tj. informatycznej platformy internetowej dostępnej po zalogowaniu na stronie internetowej Towarzystwa lub za pośrednictwem aplikacji mobilnej)

uzyskiwanie informacji o bieżącej wartości inwestycji w Fundusze lub o transakcjach w Funduszu oraz umożliwiającą składanie zleceń lub dyspozycji, świadczoną drogą elektroniczną w rozumieniu Ustawy z 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, po zawarciu odpowiedniej umowy;

11) **(skreślony)**

12) **Towarzystwie** – rozumie się przez to VeloFunds Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.;

13) **Trwałym nośniku informacji** – rozumie się przez to każdy nośnik informacji umożliwiający przechowywanie przez czas niezbędny, wynikający z charakteru informacji oraz celu ich sporządzenia lub przekazania, zawartych na nim informacji w sposób uniemożliwiający ich zmianę lub pozwalający na odtworzenie informacji w wersji i formie, w jakiej zostały sporządzone lub przekazane;

14) **Ustawie o doręczeniach elektronicznych** – rozumie się przez to ustawę z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych.

Artykuł 2
Sposoby złożenia Reklamacji

1. Klient/ka składa Reklamację niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistniałych okolicznościach budzących jego/jej zastrzeżenia. W celu prawidłowego rozpatrzenia danej Reklamacji powinna ona zawierać dane identyfikujące osobę ją składającą, w tym w szczególności dane kontaktowe, a także jej przedmiot i żądanie.
2. Reklamacja powinna zostać złożona w języku polskim.
3. Reklamacja może zostać złożona:

1) w ramach VeloFunds Funduszu Inwestycyjnego Otwartego z wydzielonymi subfunduszami:

- VeloFund Akcji Polskich;
- VeloFund Akcji Małych i Średnich Spółek;
- VeloFund Akcji Amerykańskich;
- VeloFund Emerytalny;
- VeloFund Obligacji;
- VeloFund Konserwatywny;
- VeloFund Stabilny;
- VeloFund Akcji Europejskich;
- VeloFund Obligacji Skarbowych Krótkoterminowy;
- VeloFund Medycyny i Biotechnologii Globalny;
- VeloFund Obronności i Cyberbezpieczeństwa Globalny;
- VeloFund Akcji Rynków Wschodzących Globalny.

oraz

2) w ramach VeloFunds Specjalistycznego Funduszu Inwestycyjnego Otwartego z wydzielonymi subfunduszami:

- VeloFund Strategii Mieszanych;
- VeloFund Strategii Dłużnych.

w dowolnej formie, w tym:

a) w siedzibie Agenta Transferowego, któremu Towarzystwo zleciło rozpatrywanie części Reklamacji:
   a. w formie pisemnej – osobiście, przez pełnomocnika/czkę lub za pośrednictwem posłańca;
   b. przesyłką pocztową na adres Punktu Obsługi Klienta:

ProService Finteco sp. z o.o.,

Konstruktorska 12a, 02-673 Warszawa

z dopiskiem „reklamacja";

c. ustnie za pośrednictwem telefonu: 801 080 770 lub (+48 22) 588 18 79 (Infolinia Towarzystwa czynna w dni powszednie w godzinach 9-17);

d. ustnie do protokołu podczas wizyty w Punkcie Obsługi Klienta.

b) w siedzibie Towarzystwa:

a. w formie pisemnej – osobiście, przez pełnomocnika/czkę lub za pośrednictwem posłańca w Punkcie Obsługi Klienta - Centrala;

b. przesyłką pocztową na adres Punktu Obsługi Klienta - Centrala:

VeloFunds TFI S.A.,

Przyokopowa 33, 01-208 Warszawa

z dopiskiem „reklamacja";

c. ustnie za pośrednictwem telefonu: 801 080 770 lub (+48 22) 588 18 79 (Infolinia Towarzystwa czynna w dni powszednie w godzinach 9-17);

d. ustnie do protokołu podczas wizyty w Punkcie Obsługi Klienta - Centrala;

c) u Dystrybutorów:

a. w formie pisemnej - osobiście lub przez pełnomocnika/czkę;

b. przesyłką pocztową;

c. ustnie za pośrednictwem telefonu, wskazanego przez Dystrybutora;

d. za pośrednictwem poczty elektronicznej, na adres wskazany przez Dystrybutora;

e. za pośrednictwem adresu do doręczeń elektronicznych wskazanego przez Dystrybutora.

Dane kontaktowe Dystrybutorów znajdują się na stronie www.velofunds.pl lub na stronach internetowych odpowiednich Dystrybutorów.

Informacje dotyczące trybu rozpatrywania Reklamacji, w tym możliwych sposobów ich składania, terminów udzielania odpowiedzi na Reklamacje przez Dystrybutorów są określane i udostępniane przez Dystrybutorów.

d) za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: reklamacje@velofunds.pl;

e) za pośrednictwem formularza elektronicznego, dostępnego dla użytkowników Usługi VeloFunds Online;

f) za pośrednictwem Adresu Towarzystwa do doręczeń elektronicznych: AE:PL-77587-35199-DVRGR-23.

3) w zakresie funduszy inwestycyjnych zamkniętych, w dowolnej formie, w tym:

a) w siedzibie Towarzystwa:

a. w formie pisemnej – osobiście, przez pełnomocnika/czkę lub za pośrednictwem posłańca w Punkcie Obsługi Klienta - Centrala;

b. przesyłką pocztową na adres Punktu Obsługi Klienta - Centrala:

VeloFunds TFI S.A.,

Przyokopowa 33, 01-208 Warszawa

z dopiskiem „reklamacja";

c. ustnie za pośrednictwem telefonu: (+48 22) 427 46 75;

d. ustnie do protokołu podczas wizyty w Punkcie Obsługi Klienta - Centrala;

b) za pośrednictwem poczty elektronicznej: reklamacje@velofunds.pl;

c) za pośrednictwem Adresu do doręczeń elektronicznych: AE:PL-77587-35199-DVRGR-23.

4) w zakresie usługi zarządzania portfelami, w skład których wchodzi jeden lub większa liczba instrumentów finansowych oraz usługi doradztwa inwestycyjnego

a) w siedzibie Towarzystwa:

a. w formie pisemnej – osobiście, przez pełnomocnika/czkę lub za pośrednictwem posłańca do Zarządu Towarzystwa;

b. przesyłką pocztową na adres Towarzystwa:

VeloFunds TFI S.A.,

Przyokopowa 33, 01-208 Warszawa

z dopiskiem „reklamacja – do zarządu";

c. ustnie za pośrednictwem telefonu: (+48 22) 427 46 75;

d. ustnie do protokołu podczas wizyty w Punkcie Obsługi Klienta – Centrala.

b) za pośrednictwem poczty elektronicznej: reklamacje@velofunds.pl;

c) za pośrednictwem Adresu do doręczeń elektronicznych: AE:PL-77587-35199-DVRGR-23.

4. Złożenie Reklamacji, w zakresie działalności wskazanym ust. 3 pkt 1), 2), u Dystrybutora lub Agenta Transferowego jest równoznaczne ze złożeniem jej w siedzibie Towarzystwa.

5. Bieg terminu postępowania reklamacyjnego rozpoczyna się w dniu przyjęcia Reklamacji, niezależnie od podmiotu przyjmującego zgłoszenie (Towarzystwo, Agent Transferowy, Dystrybutor).

6. Z Reklamacji złożonej w formie ustnej osoba przyjmująca Reklamację sporządza protokół.

7. Klient/ka ma prawo otrzymać na żądanie potwierdzenie zgłoszenia Reklamacji w każdym momencie postępowania reklamacyjnego. Potwierdzenie przyjęcia Reklamacji przekazywane jest w formie odpowiadającej formie jej złożenia, chyba że Klient/ka wskaże inną formę.

Artykuł 3
Przyjęcie Reklamacji i podjęcie czynności zmierzających do jej wyjaśnienia

1. Niezależnie od sposobu złożenia Reklamacji, odpowiedzialność za jej rozpatrzenie oraz udzielenie odpowiedzi Klientowi/ce ponosi Towarzystwo, chyba że bezwzględnie obowiązujące przepisy stanowią inaczej.

2. Osobą odpowiedzialną za rozpatrywanie i udzielanie odpowiedzi na Reklamacje jest Dyrektor/ka Zespołu Obsługi Operacyjnej i Wsparcia Sprzedaży, który/a odpowiada również za koordynację procesu oraz kontrolę prawidłowości działania jednostek organizacyjnych Towarzystwa przy rozpatrywaniu Reklamacji. Jeżeli Reklamacja dotyczy działania Dyrektora/ki Zespołu Obsługi Operacyjnej i Wsparcia Sprzedaży, wówczas osobą odpowiedzialną za rozpatrzenie Reklamacji jest Inspektor/ka Nadzoru.

3. Dyrektor/ka Zespołu Obsługi Operacyjnej i Wsparcia Sprzedaży może zwrócić się do właściwej merytorycznie jednostki organizacyjnej Towarzystwa lub podmiotu zewnętrznego z prośbą o podjęcie czynności zmierzających do rozpatrzenia Reklamacji. W przypadku wyznaczenia przez Dyrektora/kę Zespołu Obsługi Operacyjnej i Wsparcia Sprzedaży lub Inspektora/kę Nadzoru innej jednostki organizacyjnej lub podmiotu zewnętrznego jako odpowiedzialnej za rozpatrzenie Reklamacji, przełożony tej jednostki lub inna osoba przez niego upoważniona zobowiązana jest niezwłocznie podjąć działania mające na celu rozpatrzenie Reklamacji.

4. Inspektor/ka Nadzoru sprawuje nadzór nad całością procesu rozpatrywania Reklamacji, w szczególności nad terminowością i prawidłowością ich rozpatrywania oraz nad prowadzeniem rejestru Reklamacji.

5. Pracownik/ca Towarzystwa nie powinien/na być zaangażowany/a w rozpatrywanie Reklamacji, które dotyczą jego/jej osoby i jego/jej najbliższych.

6. Osoba składająca Reklamację powinna określić oczekiwany sposób jej rozpatrzenia.

Artykuł 4
Zasady udzielania odpowiedzi na Reklamacje

1. Odpowiedź na Reklamację powinna zostać udzielona bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od daty otrzymania Reklamacji. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed upływem w/w terminu.
2. W przypadku szczególnie skomplikowanych wyjaśnień uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie określonym w pkt 1, Towarzystwo, Agent Transferowy lub Dystrybutor:
   1) wyjaśnia przyczyny opóźnienia;
   2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
   3) określa przewidywany termin udzielenia rozpatrzenia Reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może być dłuższy niż 60 dni od dnia otrzymania Reklamacji.
3. Odpowiedź na Reklamację udzielana jest w takiej samej formie, w jakiej Reklamacja została złożona, chyba że Klient/ka zażąda udzielenia odpowiedzi w innej formie.
4. Odpowiedź na Reklamację udzielona w formie elektronicznej przekazywana jest na Trwałym nośniku informacji.
5. W przypadku uznania roszczenia finansowego Klienta/ki odpowiedź może zostać udzielona w formie elektronicznej, o ile spełnia wymogi Trwałego nośnika informacji. Pismo odpowiadające na Reklamację powinno zostać sporządzone przy użyciu czcionki co najmniej w rozmiarze 10, a na uzasadnione żądanie Klienta/ki – przy użyciu dużej czcionki tzw. largeprint.
6. Odpowiedź na Reklamację skierowaną do Towarzystwa powinna zawierać, w szczególności:
   1) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że Reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą Klienta/ki;
   2) wyczerpującą informację na temat stanowiska Towarzystwa w sprawie skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów umowy lub wzorca umowy oraz stosownych przepisów prawa;
   3) imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi z podaniem jej stanowiska służbowego;
   4) wskazanie osoby lub osób mogących udzielić dalszych wyjaśnień w danej sprawie na żądanie Klienta/ki w przypadku, gdy jest to inna osoba niż wskazana w pkt. 3;
   5) określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w Reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą Klienta/ki zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi.
7. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających Reklamacji Klienta/ki treść odpowiedzi zawiera pouczenie o możliwości:
   1) i sposobie ewentualnego odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi na Reklamację;
   2) wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego;
   3) wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy.

Artykuł 5
Odwołanie od Reklamacji

1. Klientowi/ce przysługuje prawo odwołania się od stanowiska Towarzystwa w sprawie danej Reklamacji.
2. Do rozpoznawania odwołań Klientów/ek postanowienia Regulaminu stosuje się odpowiednio.
3. Klientowi/ce będącemu/ej osobą fizyczną przysługuje także uprawnienie do korzystania z pozasądowego rozwiązywania sporów przed Rzecznikiem Finansowym, prowadzącym serwis internetowy pod adresem www.rf.gov.pl.

Artykuł 6
Działania zaradcze

1. Towarzystwo monitoruje skalę, rodzaj i specyfikę wpływających Reklamacji i w miarę możliwości podejmuje odpowiednie działania zaradcze zmierzające do ograniczenia sytuacji powodujących ich występowanie w przyszłości.

Artykuł 7
Ewidencjonowanie i archiwizowanie

1. Nadzór nad załatwianiem Reklamacji uczestników/czek funduszy zarządzanych przez Towarzystwo i Klientów/ki Towarzystwa oraz kontrolowanie sposobu prowadzenia rejestru reklamacji prowadzi Inspektor/ka Nadzoru.
2. Reklamacje są archiwizowane przez okres 5 lat od zakończenia roku, w którym Reklamacja została otrzymana, chyba że przepisy prawa przewidują dłuższe terminy.

Artykuł 8

Dostępność Regulaminu, przekazywanie informacji.

1. Aktualna treść Regulaminu podlega publikacji na stronie internetowej Towarzystwa www.velofunds.pl.
2. Towarzystwo, na żądanie Klienta/ki, przekaże mu informację zawierającą wskazanie:
   1) form składania Reklamacji;
   2) miejsc składania Reklamacji;
   3) terminu udzielenia odpowiedzi na Reklamację;
   4) sposobu powiadomienia o rozpatrzeniu Reklamacji.

Artykuł 9

Postanowienia końcowe

1. Towarzystwo podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
2. Niezależnie od postanowień Regulaminu Klient/ka zachowuje prawo wystąpienia z powództwem dotyczącym Reklamacji do sądu powszechnego, stosownie do obowiązujących przepisów prawa.
3. Klient/ka może również wystąpić z wnioskiem dotyczącym Reklamacji do Rzecznika Finansowego.
4. Niniejszy regulamin wchodzi w życie z dniem uchwalenia przez Zarząd Towarzystwa.
5. Regulamin może w każdej chwili zostać zmieniony decyzją Towarzystwa z poszanowaniem praw nabytych przez Klientów/ki.

Signature Not Verified
Dokument podpisany przez
Norbert Talarczyk
Data: 2026.09.30 14:03:19 CEST

Signature Not Verified
Dokument podpisany
przez Piotr Zochowski
Data: 2026.09.30
16:25:18 CEST

Signature Not Verified
Dokument podpisany przez
SYLWIA MAGOTT
Data: 2026.09.30 18:24:20 CEST