REGULAMIN ROZPATRYWANIA REKLAMACJI

W ULTIMO TOWARZYSTWIE FUNDUSZY INWESTYCYJNYCH

SPÓŁKA AKCYJNA

OPRACOWAŁ (AUTOR DOKUMENTU)	Operational Officer	23.07.2026
SPRAWDZIŁ POD WZG MERYT. (WŁAŚCICIEL BIZNESOWY)	Prezes Zarządu	03.08.2026
SYSTEM NADZORU ZGODNOŚCI DZIAŁALNOŚCI Z PRAWEM	Inspektor Nadzoru	23.07.2026
PRZYJĄŁ	Zarząd Ultimo TFI S.A.	04.08.2026

Historia zmian

DATA ZMIANY	WERSJA	AUTOR	OPIS ZMIANY
20.07.2020	1.0	Zarząd Ultimo TFI S.A.	Utworzenie dokumentu
25.10.2021	2.0	Katarzyna Łukomska	Dostosowanie do zmian wdrożonych Ustawą o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym
19.05.2023	3.0	Paulina Gieshaimer	Zmiany wynikające z cyklicznego przeglądu dokumentu oraz rekomendacji wydanych przez Audytora Wewnętrznego
04.08.2026	4.0	Operational Officer	Zmiany wynikające z cyklicznego przeglądu dokumentu

Spis treści

1. Postanowienia ogólne
2. Definicje
3. Reklamacje
4. Złożenie i przyjęcie Reklamacji
5. Rozpatrzenie Reklamacji
6. Odpowiedź na Reklamację
7. Tryb odwoławczy
8. Rejestr Reklamacji
9. Archiwizacja
10. Wewnętrzne działania następcze
11. Wejście w życie

1. Postanowienia ogólne

1.1. Niniejszy Regulamin rozpatrywania reklamacji w Ultimo TFI S.A. określa zasady postępowania z reklamacjami uczestników funduszu inwestycyjnego i klientów towarzystwa składanymi w związku z działalnością prowadzoną przez towarzystwo, fundusz lub podmiot działający na rzecz funduszu.

1.2. Celem regulaminu jest określenie zasad postępowania pracowników Ultimo TFI S.A. w procesie obsługi reklamacji w tym określenie sposobu i terminu załatwiania reklamacji składanych przez klientów oraz uczestników funduszu.

1.3. Regulamin został sporządzony i wprowadzony do stosowania w związku z Ustawą o funduszach inwestycyjnych i zarządzaniu alternatywnymi funduszami inwestycyjnymi, Rozporządzeniem 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.

1.4. Postanowienia Regulaminu odnoszą się do wszystkich zatrudnionych w Ultimo TFI S.A. pracowników, w szczególności zaangażowanych w obsługę uczestników funduszu i klientów oraz sprawujących kontrolę i nadzór nad tymi procesami.

1.5. Za wdrożenie oraz monitorowanie przestrzegania zapisów niniejszego Regulaminu odpowiada Zarząd Towarzystwa.

1.6. Towarzystwo i Fundusz podlegają nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

2. Definicje

Przez użyte w niniejszym Regulaminie określenia należy rozumieć:

2.1. **Towarzystwo** – ULTIMO Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A., z siedzibą we Wrocławiu (50-382) przy ul. Szczytnickiej 11.

2.2. **Reklamacja** - wystąpienie skierowane do Towarzystwa lub Funduszu przez uczestnika Funduszu w którym uczestnik zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Towarzystwo lub Fundusz.

2.3. **Klient** – uczestnik funduszu inwestycyjnego zarządzanego przez Towarzystwo

2.4. **Fundusz** – fundusz inwestycyjny zarządzany przez Towarzystwo.

2.5. **Trwały nośnik informacji –** 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.

2.6. **Ustawa -** ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej.

2.7. **Rozporządzenie –** Rozporządzenie Ministra Finansów, Funduszy i Polityki Regionalnej z dnia 18 listopada 2020 r. w sprawie sposobu, trybu i warunków prowadzenia działalności przez towarzystwa funduszy inwestycyjnych (Dz. U. z 2020 r., poz. 2103) oraz każde kolejne które je zastąpi.

3. Reklamacje

3.1. W celu umożliwienia Towarzystwu rzetelnego rozpatrzenia Reklamacji, jej złożenie powinno nastąpić niezwłocznie po uzyskaniu przez Klienta informacji o zaistnieniu okoliczności powodujących powstanie zastrzeżeń, chyba, że okoliczność ta nie ma wpływu na sposób procedowania z Reklamacją.

3.2. Nie stanowią Reklamacji:

- 3.2.1. pytania dotyczące oferty produktowej Towarzystwa i Funduszu,
- 3.2.2. pytania dotyczące sytuacji prawnej Klienta,
- 3.2.3. prośby o wyjaśnienie sytuacji faktycznej Klienta,

3.3. Reklamacja powinna zawierać co najmniej:

3.3.1. dane umożliwiające identyfikację Klienta,
3.3.2. opis przedmiotu Reklamacji,
3.3.3. zwięzły opis okoliczności, które spowodowały powstanie zastrzeżeń,
3.3.4. wskazanie zastrzeżeń/oczekiwań.

3.4. W przypadku, gdy treść Reklamacji nie pozwala na sprecyzowanie danych, o których mowa w ust. 3.3, Towarzystwo niezwłocznie wzywa Klienta (lub jego pełnomocnika) do ich uzupełnienia.

3.5. Informacja dotycząca możliwości złożenia przez Klienta Reklamacji powinna zostać przekazana Klientowi najpóźniej wraz ze skierowaniem oferty przystąpienia do Funduszu wraz z informacją wskazującą sposób udostępniania szczegółowych informacji o zasadach dotyczących procesu obsługi Reklamacji oraz fakt podlegania przez Towarzystwo i Fundusz nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

3.6. Szczegółowe informacje dotyczące trybu wnoszenia i rozpatrywania Reklamacji są udostępnione w szczególności w siedzibie Towarzystwa oraz na stronie internetowej Towarzystwa. Regulamin jest udostępniany na żądanie Klienta bezpłatnie.

3.7. Informacje, o których mowa w ust. 3.5 powinny być aktualne, precyzyjne i sformułowane w sposób zrozumiały oraz obejmować w szczególności:
3.7.1. miejsce i formę złożenia Reklamacji,
3.7.2. wskazanie terminu rozpatrzenia Reklamacji,
3.7.3. sposób powiadomienia o rozpatrzeniu Reklamacji,
3.7.4. wskazanie, że złożenie Reklamacji niezwłocznie po powzięciu przez Klienta zastrzeżeń wobec Towarzystwa lub Funduszu ułatwi i przyspieszy rzetelne rozpatrzenie Reklamacji przez Towarzystwo, chyba, że okoliczność ta nie ma wpływu na sposób procedowania z Reklamacją.

3.8. W odniesieniu do Klientów, którzy nie zawarli umowy z Towarzystwem lub Funduszem, informacje, o których mowa w ust. 3.5, powinny zostać dostarczone w ciągu 7 dni od dnia, w którym nastąpiło zgłoszenie roszczeń Klienta wobec Towarzystwa lub Funduszu.

4. Złożenie i przyjęcie Reklamacji

4.1. Reklamacje mogą być składane każdej jednostce w Towarzystwie obsługującej Klientów.

4.2. Reklamacje mogą być składane:
4.2.1. na piśmie:
- w postaci papierowej – na adres siedziby Ultimo TFI S.A. (ul. Szczytnicka 11, 50-382 Wrocław) - osobiście w Towarzystwie albo wysłane przesyłką pocztową, w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe, albo nadane w placówce podmiotu zajmującego się doręczaniem korespondencji na terenie Unii Europejskiej, albo
- w postaci elektronicznej - z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej (na adres: kontakt@ultimotfi.pl), albo wysłane na adres 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;

4.2.2. ustnie:
- telefonicznie na numer: + 48 573 483 156
- osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w Towarzystwie.

4.3. Reklamacja może zostać złożona przez Klienta lub przez pełnomocnika. Pełnomocnictwo wymaga formy pisemnej lub elektronicznej i może być złożone wraz z Reklamacją lub w czasie jej rozpatrywania.

4.4. Na życzenie Klienta Towarzystwo wydaje pisemne potwierdzenie przyjęcia Reklamacji lub dokona tego potwierdzenia w inny uzgodniony z Klientem sposób. Złożenie Reklamacji można potwierdzić pod numerem telefonu Towarzystwa wskazanym na jego stronie internetowej dostępnej pod adresem

www.ultimotfi.pl lub drogą elektroniczną za pośrednictwem podanego na wskazanej powyżej stronie internetowej adresu e-mail Towarzystwa.

4.5. Reklamacje w związku z działalnością prowadzoną przez Towarzystwo, Fundusz lub podmiot działający na rzecz Funduszu przyjmowane i procesowane są bezpłatnie.

4.6. Klient będący osobą fizyczną może zwrócić się o pomoc przy składaniu Reklamacji do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta. Informacja o danych teleadresowych Miejskich lub Powiatowych Rzeczników Konsumenta znajduje się na stronie www.uokik.gov.pl.

5. Rozpatrzenie Reklamacji

5.1. Proces rozpatrywania Reklamacji podejmowany jest niezwłocznie po jej otrzymaniu i przeprowadzany rzetelnie, wnikliwie i terminowo, z zachowaniem obiektywizmu oraz z poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa i dobrych obyczajów. W przypadku złożenia Reklamacji, Towarzystwo dopuszcza możliwość jej polubownego rozwiązania pomiędzy Klientem i Towarzystwem.

5.2. Reklamacje rozpatrywane są w możliwie najkrótszym terminie, bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania Reklamacji. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.

5.3. Towarzystwo może wprowadzać w regulaminach oferowanych produktów lub usług krótsze terminy na rozpatrzenie Reklamacji.

5.4. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 5.2, Towarzystwo w informacji przekazywanej Klientowi, który wystąpił z Reklamacją:

5.4.1. wyjaśnia przyczynę opóźnienia,

5.4.2. wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy,

5.4.3. określa przewidywany termin rozpatrzenia Reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania Reklamacji.

5.5. W przypadku niedotrzymania terminu 30 – dniowego na udzielenie odpowiedzi na Reklamację, a w określonych ust. 5.4 powyżej przypadkach, terminu 60 – dniowego na udzielenie odpowiedzi na Reklamację, Reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.

6. Odpowiedź na Reklamację

6.1. Odpowiedź na Reklamację udzielana jest na piśmie:

6.1.1. 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;

6.1.2. 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;

6.1.3. W postaci papierowej albo elektronicznej, zgodnie z wnioskiem Klienta - w przypadku gdy Reklamacja została złożona przez Klienta ustnie.

6.2. W przypadku o którym mowa w pkt. 6.1.1. odpowiedź jest udzielana:

6.2.1. 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;

6.2.2. 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.

6.3. Osoba inna niż Klient informowana jest o sposobie rozpatrzenia Reklamacji, jeżeli wynika to wyraźnie z dyspozycji Klienta.

6.4. Odpowiedź na Reklamację zawiera w szczególności:

6.4.1. informację o wyniku rozpatrzenia Reklamacji,

6.4.2. uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że Reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą Klienta,

6.4.3. wyczerpującą informację na temat stanowiska Towarzystwa lub Funduszu w sprawie skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów wzorca umowy lub umowy,

6.4.4. wskazanie imienia i nazwiska osoby udzielającej odpowiedzi oraz jej stanowiska służbowego,

6.4.5. określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w Reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą Klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi.

6.5. Odpowiedź udzielana w formie pisemnej sporządzana jest przy użyciu czcionki, której czytelność odpowiada czytelności czcionki Times New Roman 12 pkt, a na uzasadnione żądanie Klienta przy użyciu większej czcionki.

6.6. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z Reklamacji odpowiedź powinna zawierać również pouczenie o możliwości:

6.6.1. odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi, a także o sposobie wniesienia tego odwołania,

6.6.2. skorzystania z instytucji mediacji albo sądu polubownego, albo innego mechanizmu polubownego rozwiązywania sporów;

6.6.3. wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy;

6.6.4. wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego.

6.7. Spór między Klientem a Towarzystwem lub Funduszem może być zakończony w drodze pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a podmiotem rynku finansowego, które to postępowanie odbywa się zgodnie z Rozdziałem 4 Ustawy.

7. Tryb odwoławczy

7.1. Od sposobu załatwienia Reklamacji wynikającego z odpowiedzi na Reklamację przysługuje odwołanie do Zarządu Towarzystwa. W takim przypadku stosuje się postanowienia pkt 4.

8. Rejestr Reklamacji

8.1. Towarzystwo prowadzi rejestr otrzymanych Reklamacji zawierający informacje o Reklamacjach oraz sposobie i terminie ich załatwienia zgodnie z § 73 Rozporządzenia.

8.2. W rejestrze Reklamacji umieszcza się w szczególności następujące dane:

8.2.1. imię i nazwisko lub firmę (nazwę) składającego Reklamację,

8.2.2. datę złożenia Reklamacji,

8.2.3. przedmiot Reklamacji,

8.2.4. środki podjęte w celu załatwienia Reklamacji,

8.2.5. termin załatwienia Reklamacji,

8.2.6. opis ostatecznego rozstrzygnięcia.

9. Archiwizacja

9.1. Towarzystwo ewidencjonuje i przechowuje dokumenty związane ze Reklamacją na zasadach przechowywania i archiwizowania dokumentów obowiązujących w Towarzystwie oraz w sposób umożliwiający w każdym czasie ich odtworzenie. Okres przechowywania wynosi co najmniej 5 lat.

9.2. Szczegóły dotyczące archiwizowania reguluje Regulamin przechowywania, archiwizowania i niszczenia dokumentów i innych nośników informacji w Ultimo TFI S.A. oraz zarządzanych przez nie funduszy.

10. Wewnętrzne działania następcze

10.1. Towarzystwo analizuje dane związane z rozpatrywaniem Reklamacji w celu zapewnienia:

10.1.1. identyfikacji nieprawidłowości powtarzających się lub nieprawidłowości o charakterze systemowym, jak również potencjalnego ryzyka prawnego i operacyjnego,

10.1.2. identyfikacji przyczyn nieprawidłowości wskazanych w składanych Reklamacjach,

10.1.3. przeprowadzania bieżącej analizy wpływu zidentyfikowanych przyczyn nieprawidłowości na inne procesy, także te, w związku z którymi Towarzystwo nie otrzymało bezpośrednich Reklamacji,

10.1.4. identyfikacji potencjalnych i rzeczywistych konfliktów interesów,

10.1.5. usunięcia przyczyn zidentyfikowanych nieprawidłowości oraz konfliktów interesów,

10.1.6. dostarczenia właściwym organom informacji dotyczących Reklamacji, ich rozpatrywania oraz podejmowania działań następczych, w tym w szczególności sprawozdań, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

11. Wejście w życie

11.1. Regulamin wchodzi w życie z dniem uchwalenia przez Zarząd Towarzystwa.