



Regulamin składania i rozpatrywania reklamacji oraz skarg w BNP Paribas Towarzystwie Funduszy Inwestycyjnych S.A.

Aktualny od dnia 04.07.2025 roku

§ 1 Postanowienia ogólne

1. Niniejszy „Regulamin składania i rozpatrywania reklamacji oraz skarg w BNP Paribas Towarzystwie Funduszy Inwestycyjnych S.A.” („Regulamin”) określa zasady składania, przyjmowania oraz sposób i termin rozpatrywania reklamacji oraz skarg, obecnych, potencjalnych lub byłych uczestników funduszy inwestycyjnych zarządzanych przez BNP Paribas Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A z siedzibą przy ul. Grzybowskiej 78, 00-844 Warszawa („Towarzystwo”).
2. Celem Regulaminu jest określenie zasad postępowania pracowników Towarzystwa oraz podmiotów współpracujących z Towarzystwem w rozpatrywaniu reklamacji, to jest w szczególności Agenta Transferowego.
3. Regulamin został wprowadzony w związku z:
 - a) § 72 ust. 2 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 2 lipca 2019 r. w sprawie sposobu, trybu oraz warunków prowadzenia działalności przez towarzystwa funduszy inwestycyjnych (Dz.U. z 2019 r., poz. 1312) oraz
 - b) zgodnie z przepisami ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (tekst jedn. Dz.U. z 2019 r poz. 2279).
 - c) art. 35 Ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze
4. Pojęcia użyte w Regulaminie oznaczają:
 1. Agent Transferowy – ProService Finteco Sp. z o.o. adres siedziby: ul. Konstruktorska 12A, 02-673 Warszawa pełniący funkcję agenta transferowego tj. podmiotu, który prowadzi rejestr uczestników Funduszy zarządzanych przez Towarzystwo oraz wykonuje inne czynności na rzecz Funduszy na podstawie umowy z Towarzystwem;
 2. Dystrybutor – podmiot świadczący usługi pośrednictwa w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa funduszy otwartych (aktualna lista Dystrybutorów wraz z adresami Punktów Obsługi Klienta wskazana jest na stronie internetowej Towarzystwa pod adresem <https://www.tfi.bnpparibas.pl/dystrybutorzy.html>) lub podmiot oferujący certyfikaty inwestycyjne funduszu zamkniętego lub przyjmujący i



przekazujący zlecenia dotyczące certyfikatów inwestycyjnych funduszu zamkniętego (lista Dystrybutorów wraz z adresami Punktów Obsługi Klienta wskazana jest w warunkach emisji);

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. PPE – Pracownicze Programy Emerytalne w rozumieniu Ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o pracowniczych programach emerytalnych;
6. PPK – Pracownicze Plany Kapitałowe w rozumieniu Ustawy z dnia 4 października 2018 r. o pracowniczych planach kapitałowych;
7. Pracodawca – podmiot zatrudniający w rozumieniu Ustawy z dnia 4 października 2018 r. o pracowniczych planach kapitałowych, a także podmiot, który zawarł z Funduszem umowę o której mowa w art. 10 ust. 1 pkt 2 i art. 17 ustawy o pracowniczych programach emerytalnych;
8. Regulamin – Niniejszy „Regulamin składania i rozpatrywania reklamacji w BNP Paribas Towarzystwie Funduszy Inwestycyjnych S.A.”;
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. Skarga na niezapewnienie wymagań dostępności lub Skarga – skarga opisana w § 4 Regulaminu.
11. Towarzystwo – BNP Paribas Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.;
12. Uczestnik Funduszu, Uczestnik – osoba fizyczna, osoba prawna, lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, na której rzecz zarejestrowano co najmniej część jednostki uczestnictwa w jakimkolwiek funduszu inwestycyjnym zarządzanym przez Towarzystwo.

§ 2 Zakres Reklamacji Definicje

1. Towarzystwo może powierzyć wykonanie czynności związanych z rozpatrzeniem reklamacji Agentowi Transferowemu. Towarzystwo i Agent Transferowy rozpatrują reklamacje oraz odpowiadają na wszelkie uwagi zgłoszone przez Klientów w sposób i w terminach określonych w Regulaminie.
2. Reklamacje zgłoszone przez Klientów dotyczące usług świadczonych przez Dystrybutora powinny być kierowane do Dystrybutora i rozpatrywane są przez Dystrybutora. Informacje o miejscu i formie składania, terminach rozpatrywania oraz sposobie powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji dotyczących usług świadczonych przez Dystrybutora przekazywane są odrębnie przez Dystrybutora. W uzasadnionych



przypadkach Towarzystwo może udzielić odpowiedzi na reklamację dotyczącą usług świadczonych przez Dystrybutora.

3. Reklamacje Klientów dotyczące czynności będących obowiązkiem Pracodawcy w związku z uczestnictwem Klienta w PPK lub PPE powinny być składane przez Klienta bezpośrednio do Pracodawcy zgodnie z zasadami przyjętymi u danego Pracodawcy. Reklamacje dotyczące działania lub zaniechania Pracodawcy nie będą rozpatrywane przez Towarzystwo chociaż Towarzystwo może wyjątkowo udzielić na nie odpowiedzi jeżeli uzna to za zasadne.
4. Towarzystwo i Fundusze podlegają nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego z siedzibą w Warszawie.

§ 3 Cechy Reklamacji

1. Reklamację może złożyć każdy Klient, który wywodzi dla siebie skutki prawne i finansowe z działania lub zaniechania Funduszy, Towarzystwa lub podmiotów działających na ich zlecenie.
2. Złożenie Reklamacji nie jest związane z koniecznością uiszczenia przez Klienta jakiegokolwiek opłaty.
3. Reklamacja to każde wystąpienie Klienta skierowane do Towarzystwa lub Funduszu, w którym Klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Fundusz, Towarzystwo lub podmioty działające na ich zlecenie (tj. m.in. Agenta Transferowego, Dystrybutora), w szczególności zarzucające niezgodne z prawem, statutem Funduszu lub innymi regulacjami działanie lub zaniechanie tych podmiotów.

Nie jest Reklamacją w szczególności prośba o przesłanie: dokumentów Funduszu, materiałów informacyjnych lub marketingowych, kopii/wtórników potwierdzeń transakcji, formularzy PIT czy zleceń, zgłoszenie sprzeciwu przeciwko przetwarzaniu danych osobowych, informacja o zmianie danych osobowych.

4. 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/subrejestru 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.
5. Klient może posłużyć się formularzem załączonym do niniejszego Regulaminu.
6. W przypadku, gdy treść Reklamacji nie pozwala na sprecyzowanie danych, o których mowa w ust. 4 Towarzystwo niezwłocznie wzywa Klienta (lub jego pełnomocnika) do ich uzupełnienia.

§ 4 Co to jest Skarga na brak spełniania wymogów dostępności i co powinna zawierać

1. Zgodnie z przepisami prawa od 28.06.2025 roku 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 na dzień 28.06.2025 roku 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 planuje dostosować stronę internetową w zakresie średnim a materiały informacyjne w zakresie podstawowym (czcionka i wygląd dokumentów) do wymagań dostępności. Przewidziany termin dostosowania to 30.06.2026 roku. 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:
 - 1) imię i nazwisko osoby składającej skargę na brak spełniania wymogów dostępności;
 - 2) adres do korespondencji, adres e-mail lub numer telefonu wraz ze wskazaniem preferowanego sposobu kontaktu z osobą składającą skargę na brak spełniania wymogów dostępności;
 - 3) wskazanie produktu albo usługi, których dotyczy skarga na brak spełniania wymogów dostępności;



- 4) wskazanie wymagania dostępności, którego nie spełniają produkt albo usługa, wraz z żądaniem zapewnienia jego spełnienia przez Towarzystwo;
 - 5) skargę na brak spełniania wymogów dostępności, która nie zawiera informacji określonych w punktach powyżej Towarzystwo może pozostawić bez rozpatrzenia.
5. Skarga na brak spełniania wymogów dostępności może zawierać wskazanie preferowanego sposobu zapewnienia spełniania wymagania dostępności przez produkt albo usługę.

§ 5 Sposób przyjmowania reklamacji i Skarg na brak spełniania wymogów dostępności.

1. Reklamacje dotyczące usług Funduszy zarządzanych przez Towarzystwo, z wyłączeniem PPE i PPK, oraz Skargi są przyjmowane przez Fundusze i Towarzystwo w następujący sposób:

I. ustnie:

- telefonicznie w godzinach 9:00-17:00 na numer Infolinii 22 588 18 87 (opłata za połączenie wg cennika operatora) obsługiwany przez Agenta Transferowego,
- osobiście do protokołu podczas wizyty w Punkcie Obsługi Klienta danego Dystrybutora lub w siedzibie Towarzystwa (osoba przyjmująca ustną reklamację sporządza notatkę),

II. pisemnie:

- osobiście podczas wizyty w siedzibie Towarzystwa (będącej jednocześnie siedzibą Funduszy) pod adresem prowadzenia działalności przez Towarzystwo i Fundusze: ul Grzybowska 78, 00-844 Warszawa,
- przesyłką pocztową lub kurierem na wyżej podany adres Towarzystwa,

III. w formie elektronicznej:

- na adres reklamacje@tfi.bnpparibas.pl, lub
- na adres e-Doręczeń AE:PL-10705-85330-UGRGH-29

przy czym złożenie reklamacji za pomocą poczty elektronicznej jest równoznaczne ze złożeniem jej na piśmie.

2. UWAGA - reklamacje dotyczące PPK jeżeli dotyczą czynności wykonywanych przez Pracodawcę należy składać do Pracodawcy, a jeżeli dotyczą czynności Towarzystwa lub funduszu BNP Paribas PPK SFIO powinny być składane, w formie:

I. pisemnej:

- osobiście podczas wizyty w siedzibie Towarzystwa,
- za pośrednictwem poczty lub kuriera na adres Towarzystwa lub Agenta Transferowego,



II. ustnej:

- telefonicznie w godzinach 9:00 - 17:00 na numer Infolinii 22 355 46 70 obsługiwany przez Agenta Transferowego, (UWAGA numer uruchomiony tylko dla reklamacji PPK) gdzie opłata za połączenie wg cennika operatora,

III. elektronicznej:

- pocztą elektroniczną na adres reklamacje@tfi.bnpparibas.pl,
- na adres e-Doręczeń AE:PL-10705-85330-UGRGH-29.

3. 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, o którym mowa w ustępie powyżej.
4. 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.
5. O ile rozpatrzenie Reklamacji lub Skargi na brak spełniania wymogów dostępności wymaga kontaktu z Pracodawcą Towarzystwo lub Fundusz podejmą taki kontakt. W przypadku gdy rozpatrzenie reklamacji lub Skargi na brak spełniania wymogów dostępności leży wyłącznie po stronie Pracodawcy Reklamacja lub Skarga na brak spełniania wymogów dostępności zostanie odrzucona a Klient zostanie poproszony o zwrócenie się do Pracodawcy.
6. Reklamacje i Skargi na brak spełniania wymogów dostępności mogą być składane w języku polskim osobiście lub przez prawidłowo umocowanych pełnomocników lub przedstawicieli. Pełnomocnictwo wymaga formy pisemnej i może być złożone (w języku polskim) wraz z Reklamacją lub Skargą na brak spełniania wymogów dostępności w czasie jej rozpatrywania.

§ 6 Termin i sposób udzielenia odpowiedzi na Reklamację lub Skargę na brak spełniania wymogów dostępności

1. Podstawową formą udzielania odpowiedzi na reklamację/skargę jest odpowiedź pisemna. Odpowiedź udzielana w formie pisemnej powinna zostać w całości sporządzona przy użyciu czcionki o kroju bezszeryfowym znanym też jako sans-serif, którą uznaje się za czytelną w wielkości 12, a na uzasadnione żądanie Klienta wyrażone w reklamacji/skardze przy użyciu większej czcionki.
2. Odpowiedź na reklamację/skargę wysyłana jest przez Towarzystwo lub Agenta Transferowego pocztą (tradycyjną lub elektroniczną) na adres wskazany w reklamacji/skardze, a w przypadku braku takiego wskazania na adres



korespondencyjny figurujący w bazie danych Uczestników Funduszu lub na adres z którego została nadana reklamacja/skarga.

3. Odpowiedź na reklamację/skargę powinna zostać udzielona bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od daty złożenia reklamacji/skargi przez Klienta. W przypadku uzasadnionej niemożności udzielenia odpowiedzi w tym terminie Towarzystwo skieruje do Klienta pismo, w którym wyjaśni przyczyny opóźnienia, wskaże okoliczności, które muszą zostać ustalone oraz wskaże przewidywany termin udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania Reklamacji.
4. Odpowiedź na reklamację powinna być udzielona w sposób przystępny i zrozumiały oraz zawierać:
 - 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 wskazaniem odpowiednich fragmentów umowy/ Prospektu/ Statutu lub wzorca umowy;
 - 3) imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi z podaniem 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 Klienta wynikających z Reklamacji, treść odpowiedzi, kierowanej do Klienta powinna również dodatkowo zawierać informacje o możliwości odwołania się do Towarzystwa oraz do innych organów i sposobie jego złożenia.
6. Odpowiedź na skargę na brak spełniania wymogów dostępności zawiera w szczególności:
 - 1) informację o wyniku rozpatrzenia skargi oraz określenie terminu, nie dłuższego niż 6 miesięcy od dnia udzielenia tej odpowiedzi, w którym żądanie Klienta zostanie zrealizowane;
 - 2) imię i nazwisko osoby upoważnionej przez Towarzystwo do udzielenia odpowiedzi wraz ze wskazaniem stanowiska, które zajmuje.
7. W przypadku gdy Skarga nie została uwzględniona, odpowiedź powinna zawierać:
 - 1) uzasadnienie faktyczne i prawne oraz
 - 2) pouczenie o możliwości odwołania się do Towarzystwa oraz do innych organów i sposobie jego złożenia.

§ 7 Termin i sposób złożenia Towarzystwu odwołania na reklamację/skargę na brak spełniania wymogów dostępności

1. Klientowi przysługuje prawo do odwołania się od stanowiska przedstawionego w odpowiedzi na reklamację/skargę.
2. W odwołaniu Klient powinien wskazać okoliczności, w stosunku do których zdaniem Klienta Towarzystwo nie odniosło się w odpowiedzi na reklamację/skargę lub wskazać okoliczności, które zdaniem Klienta zostały błędnie ustalone lub zinterpretowane przez Towarzystwo w udzielonej na Reklamację/Skargę odpowiedzi.
3. Do odwołania mają zastosowanie postanowienia § 3 oraz § 4 powyżej.

§ 8 Inne sposoby rozstrzygania sporów pomiędzy Klientami a Towarzystwem

1. W przypadku gdy w następstwie złożonego przez Klienta odwołania od odpowiedzi Towarzystwa na Reklamację spór nie został rozwiązany:
 - 1) Klient (będący osobą fizyczną) może złożyć do Rzecznika Finansowego skargę na działanie Towarzystwa. Rzecznik ocenia wówczas sprawę i jeżeli znajdzie podstawy będzie popierał stanowisko Klienta (działając w jego imieniu) w stosunku do Towarzystwa i Funduszy;
 - 2) Klient (będący osobą fizyczną) lub przedsiębiorcą może złożyć wniosek do Rzecznika Finansowego o pomoc w polubownym załatwieniu sporu na drodze „pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a podmiotem rynku finansowego”. W tym postępowaniu Rzecznik Finansowy nie reprezentuje żadnej ze stron ale jako arbiter stara się w sposób niezależny ocenić ich racje i doprowadzić do ugody. Każda ze stron musi w tym postępowaniu być gotowa na ustępstwa.
2. Rzecznik Finansowy jest ponadto podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Klient (będący konsumentem) może złożyć wniosek do Rzecznika Finansowego o pomoc w polubownym załatwieniu sporu w drodze takiego postępowania. Towarzystwo nie przewiduje poddania się osądowi innego niż Rzecznik Finansowy podmiotu do pozasądowego polubownego rozwiązywania sporów konsumenckich.
3. Zarówno skargi jak i wnioski o przeprowadzenie postępowania polubownego skierowane do Rzecznika Finansowego, Klienci mogą składać w formie pisemnej na adres:

Biuro Rzecznika Finansowego

ul. Nowogrodzka 47A

00-695 Warszawa



lub elektronicznie w postaci skanu podpisanego dokumentu (lub z podpisem elektronicznym) na adres: biuro@rf.gov.pl.

Szczegółowe zasady kontaktu z Rzecznikiem Finansowym opisane są na stronie Internetowej: www.rf.gov.pl.

§ 9 Postanowienia dodatkowe

1. Informacja o możliwości złożenia reklamacji jest przekazywana Klientowi na etapie zawierania umowy i obejmuje informacje o miejscu i formie składania reklamacji, terminie rozpatrywania reklamacji oraz sposobie powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji.
2. W przypadkach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają przepisy ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym.
3. Regulamin wszedł w życie z dniem 04.07.2025 roku.
4. Z dniem wejścia w życie Regulaminu straciły moc dotychczas obowiązujące regulacje dotyczące składania i rozpatrywania reklamacji w Towarzystwie.
5. Towarzystwo publikuje na stronie internetowej www.tfi.bnpparibas.pl aktualną treść Regulaminu.
6. Regulamin jest udostępniany Klientowi bezpłatnie na jego żądanie.

Załącznik nr 1 do Regulamin składania i rozpatrywania reklamacji w BNP Paribas
Towarzystwie Funduszy Inwestycyjnych S.A. („Regulamin”).

Przykładowy Formularz zgłoszenia reklamacji – BNP Paribas TFI S.A.

DANE KLIENTA:	DANE ZLECENIA:
Imię i nazwisko/Nazwa Klienta:	Fundusz/Subfundusz:
	Rodzaj zlecenia:
PESEL/Regon Klienta:	Kwota zlecenia:
Adres stały lub siedziby Klienta:	Numer rejestru/subrejestru (w przypadku konwersji rejestr źródłowy i docelowy):
Adres korespondencyjny Klienta:	
e-mail Klienta:	Czy Klient chce otrzymać potwierdzenie faktu złożenia Reklamacji (forma/adres): Na adres e-mail: Listownie na adres podany w reklamacji Listownie na poniżej wskazany adres:
Numer telefonu Klienta:	



PRZEDMIOT REKLAMACJI (szczegółowy opis): Podkreśl właściwe: opóźniona wycena, opłata manipulacyjna, podatek, potwierdzenie transmisji, inna.	
Ustalona forma odpowiedzi (pisemnie na adres korespondencyjny Klienta/na adres e-mail):	
OPIS OCZEKIWAŃ KLIENTA:	Data i godzina przyjęcia reklamacji (wypełnia pracownik Towarzystw/Agenta Transferowego w przypadku rozmowy tel.):
	Imię i nazwisko osoby przyjmującej reklamację (nazwa POK Dystrybutora, numer telefonu, adres e-mail):
	Podpis Klienta:

Data wpłynięcia reklamacji do Towarzystwa/Dystrybutora/Agentu Transferowego/Pracodawcy:

Uwagi dodatkowe: