

# Informacje dotyczące składania i procesu rozpatrywania reklamacji w związku z usługami świadczonymi przez ING Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A. oraz zarządzane przez nie fundusze inwestycyjne

Aktualizacja na dzień 22 czerwca 2026 r.

## Podstawowe zasady składania reklamacji przez Klientów i sposób ich załatwiania przez Towarzystwo

1. Uczestnicy zgłaszający zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez ING Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A. (dalej: „Towarzystwo”) i zarządzane przez nie fundusze inwestycyjne (dalej: „Fundusz” lub „Fundusze”) uprawnieni są do złożenia Reklamacji.

Reklamacja może być złożona:

- 1) na piśmie:
  - a. w postaci papierowej
    - osobiście w siedzibie Towarzystwa\* (będącego jednocześnie siedzibą Funduszy) lub w punkcie obsługi klienta Dystrybutora\*\*, który przyjął zlecenie otwarcia Rejestru Uczestnika albo
    - korespondencyjnie na adres siedziby Towarzystwa lub punktu obsługi klienta Dystrybutora, który przyjął zlecenie otwarcia Rejestru Uczestnika, za pośrednictwem operatora pocztowego, przesyłką kurierską lub przez postańca lub
  - b. w postaci elektronicznej
    - za pośrednictwem poczty elektronicznej przesyłanej na adres kontakt@ingtfi.pl lub
    - z wykorzystaniem elektronicznego formularza kontaktowego udostępnionego na stronie internetowej www.ingtfi.pl lub formularzy elektronicznych udostępnionych w ramach internetowych systemów transakcyjnych Dystrybutorów lub
    - na adres Towarzystwa do doręczeń elektronicznych wpisany do bazy adresów elektronicznych, o którym mowa ustawie z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych\*\*\*, lub
- 2) ustnie:
  - a. telefonicznie pod numerami telefonów infolinii 801 690 555 lub (22) 541 75 11 albo
  - b. osobiście do protokołu podczas wizyty w siedzibie Towarzystwa lub w punkcie obsługi klienta Dystrybutora, który przyjął zlecenie otwarcia Rejestru Uczestnika.



2. Reklamacje niezawierające informacji pozwalających na ustalenie tożsamości lub adresu składającego Reklamację mogą uniemożliwić rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi.
3. Reklamacje dotyczące usług świadczonych przez Towarzystwo i Fundusz będą rozpatrywane bez zbędnej zwłoki, a odpowiedź zostanie udzielona nie później niż w terminie 30 dni od dnia wniesienia Reklamacji. Złożenie Reklamacji niezwłocznie po powzięciu zastrzeżeń ułatwi i przyspieszy jej rzetelne rozpatrzenie. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w tym terminie, termin ten może zostać wydłużony, jednakże nie może przekroczyć 60 dni od dnia wniesienia Reklamacji, o czym Towarzystwo poinformuje składającego Reklamację przed upływem pierwotnego terminu udzielenia odpowiedzi. Do zachowania terminu udzielenia odpowiedzi na Reklamację, wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
4. Towarzystwo udzieli odpowiedzi na Reklamację na piśmie:
  - 1) w postaci elektronicznej - w przypadku, gdy Reklamacja została złożona na piśmie w postaci elektronicznej na adres, z którego Reklamacja została przesłana do Towarzystwa, chyba że klient wniósł o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci papierowej i wskazał swój adres korespondencyjny, lub
  - 2) w postaci papierowej - w przypadku, gdy Reklamacja została złożona przez klienta na piśmie w postaci papierowej na adres korespondencyjny wskazany w Reklamacji, a w przypadku braku wskazania tego adresu, na adres korespondencyjny przypisany do Numeru Uczestnika, chyba że klient wniósł o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci elektronicznej i wskazał adres poczty elektronicznej lub adres do doręczeń elektronicznych, lub
  - 3) w postaci papierowej lub elektronicznej, zgodnie z wnioskiem klienta - w przypadku, gdy Reklamacja została złożona ustnie lub z wykorzystaniem elektronicznego formularza kontaktowego udostępnionego na stronie internetowej [www.ingtfi.pl](http://www.ingtfi.pl), lub formularzy elektronicznych udostępnionych w ramach internetowych systemów transakcyjnych Dystrybutorów oraz wskazany został adres do doręczeń odpowiedzi w postaci papierowej albo adres poczty elektronicznej lub adres do doręczeń elektronicznych w przypadku oczekiwania odpowiedzi w postaci elektronicznej.
5. Reklamacje dotyczące usługi przyjmowania i przekazywania zleceń przez Dystrybutora Jednostek Uczestnictwa Funduszy można wносить bezpośrednio do Dystrybutora, zgodnie z zasadami składania i rozpatrywania reklamacji zamieszczonymi w stosownej umowie zawartej przez składającego Reklamację z Dystrybutorem.

Powyższe zasady składania i rozpatrywania Reklamacji stosuje się odpowiednio do skarg wnoszonych przez Uczestników, Potencjalnych Uczestników, klientów oraz inne osoby na działalność oraz usługi świadczone przez Towarzystwo i zarządzane przez nie Fundusze.

\* adres Towarzystwa: ul. Puławska 2, 02-566 Warszawa

\*\* adresy ogólne Dystrybutorów Funduszy znajdują się w Prospektach Informacyjnych Funduszy

\*\*\* adres Towarzystwa do doręczeń elektronicznych: AE:PL-51064-38754-HRFDE-33

Towarzystwo oraz zarządzane przez nie Fundusze podlegają nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

