

**MICHAEL/STRÖM TFI S.A.**

Regulamin rozpatrywania reklamacji w MICHAEL/STRÖM TFI S.A.

---

<b>Nazwa dokumentu:</b>	<b>Regulamin rozpatrywania reklamacji w MICHAEL/STRÖM TFI S.A.</b>
<b>Właściciel dokumentu:</b>	Komórka ds. kontroli wewnętrznej i zgodności z prawem
<b>Przyjęto na podstawie:</b>	Uchwała Nr 3/2024
<b>Zmieniono na podstawie:</b>	Uchwała Nr 21/2026
<b>Data ostatniej weryfikacji (przeгляdu):</b>	12.02.2026 r.
<b>Data przyjęcia:</b>	10 grudnia 2024 r.

**REGULAMIN ROZPATRYWANIA  
REKLAMACJI W MICHAEL/STRÖM TFI S.A.**

**Spis treści**

§ 1. Postanowienia ogólne .....	2
§ 2. Definicje.....	3
§ 3. Reklamacje.....	3
§ 4. Złożenie i przyjęcie reklamacji .....	4
§ 5. Rozpatrzenie reklamacji.....	5
§ 6. Odpowiedź na reklamację .....	5
§ 7. Tryb odwoławczy .....	7
§ 8. Rejestr reklamacji .....	7
§ 9. Archiwizacja.....	7
§ 10. Wejście w życie.....	7

**§ 1. Postanowienia ogólne**

1. Niniejszy Regulamin rozpatrywania reklamacji w MICHAEL/STRÖM TFI S.A. określa zasady dotyczące procesu obsługi reklamacji.
2. Celem regulaminu jest określenie zasad postępowania pracowników MICHAEL/STRÖM TFI S.A. oraz podmiotów współpracujących ze MICHAEL/STRÖM TFI S.A. w procesie obsługi reklamacji.
3. Regulamin został sporządzony i wprowadzony do stosowania w związku z:
  - 1) art. 48 ust. 2b pkt 5) ustawy z dnia 27 maja 2004 r. o funduszach inwestycyjnych i zarządzaniu alternatywnymi funduszami inwestycyjnymi,
  - 2) § 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

- 3) ustawą z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej.
4. Postanowienia Regulaminu odnoszą się do wszystkich zatrudnionych w MICHAEL/STRÖM TFI S.A. pracowników zajmującym się świadczeniem usług i sprzedażą produktów oferowanych przez Towarzystwo, rozpatrywaniem reklamacji oraz sprawujących kontrolę i nadzór nad tymi procesami, jak też podmiotów współpracujących z Towarzystwem w zakresie procesu obsługi reklamacji.
5. Za wdrożenie oraz monitorowanie przestrzegania Regulaminu odpowiada Zarząd Towarzystwa.
6. Towarzystwo i Fundusze podlegają nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

## § 2. Definicje

Użyte w materiale określenia oznaczają:

- 1) **Towarzystwo** – MICHAEL/STRÖM Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.
- 2) **reklamacja** - każde kierowane do Towarzystwa lub Funduszu wystąpienie Klienta, odnoszące się do zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Towarzystwo/Fundusz lub wykonywanych przez Towarzystwo/Fundusz.
- 3) **Klient** – każdy podmiot składający lub zamierzający złożyć reklamację, tak klienta indywidualnego, jak i instytucjonalnego, zarówno tego, który korzysta lub korzystał z usług Towarzystwa, wnioskował o świadczenie takich usług lub był odbiorcą oferty marketingowej Towarzystwa, a przede wszystkim uczestnicy funduszy inwestycyjnych zarządzanych przez Towarzystwo.
- 4) **Konsument** – konsument w rozumieniu art. 22<sup>1</sup> ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny.
- 5) **Fundusz** – fundusz inwestycyjny zarządzany przez Towarzystwo.
- 6) **Trwały nośnik informacji** – nośnik umożliwiający przechowywanie informacji w sposób umożliwiający dostęp do nich przez okres odpowiedni do celów sporządzenia tych informacji i pozwalający na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci.
- 7) **Platforma ODR (Online Dispute Resolution)** – stanowi punkt dostępu dla konsumentów i przedsiębiorców pragnących pozasądowego rozstrzygnięcia sporów objętych Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 w sprawie internetowego systemu rozstrzygnięcia sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2006 i dyrektywy 2009/22/WE/ (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich).
- 8) **Regulamin** - niniejszy Regulamin rozpatrywania reklamacji w MICHAEL/STRÖM TFI S.A.

## § 3. Reklamacje

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.

2. Nie stanowią reklamacji:
  - 1) pytania dotyczące oferty produktowej Towarzystwa,
  - 2) pytania dotyczące sytuacji prawnej Klienta,
  - 3) prośby o wyjaśnienie sytuacji faktycznej Klienta.
3. Reklamacja powinna zawierać co najmniej:
  - 1) dane umożliwiające identyfikację Klienta (co najmniej imię, nazwisko i numer PESEL, adres korespondencyjny obejmujący co najmniej: miasto, kod pocztowy, ulicę, numer domu i mieszkania albo wskazanie, że odpowiedź ma być wysłana na adres posiadany przy Towarzystwo lub Fundusz),
  - 2) opis przedmiotu reklamacji,
  - 3) zwięzły opis okoliczności, które spowodowały powstanie zastrzeżeń,
  - 4) wskazanie zastrzeżeń/oczekiwań.
4. W przypadku, gdy treść reklamacji nie pozwala na sprecyzowanie danych, o których mowa w ust. 3, Towarzystwo niezwłocznie wzywa Klienta (lub ich pełnomocnika) do ich uzupełnienia.
5. Towarzystwo podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

#### **§ 4. Złożenie i przyjęcie reklamacji**

1. Reklamacje mogą być składane w Towarzystwie.
2. Reklamacje mogą być składane:
  - 1) na piśmie:
    - a) osobiście w Towarzystwie,
    - b) przesyłką pocztową, kurierską lub z wykorzystaniem innego pośłańca – na adres MICHAEL/STRÖM TFI S.A.,
    - c) na adres do doręczeń elektronicznych: AE:PL-99454-43958-HCDCS-18
  - 2) ustnie:
    - a) telefonicznie na numery Infolinii,
    - b) osobiście do protokołu w Towarzystwie.
  - 3) w postaci elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej:
    - a) pocztą elektroniczną.
3. Reklamacja może zostać złożona przez Klienta lub przez pełnomocnika. Pełnomocnictwo wymaga formy pisemnej i może być złożone wraz z reklamacją lub w czasie jej rozpatrywania.
4. Na życzenie Klienta Towarzystwo wydaje pisemne potwierdzenie przyjęcia reklamacji lub dokona tego potwierdzenia w inny uzgodniony z Klientem sposób.
5. Reklamacje w związku z działalnością prowadzoną przez Towarzystwo, Fundusz lub podmiot działający na rzecz Funduszu składane są bezpłatnie.

## **§ 5. Rozpatrzenie reklamacji**

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.
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.
3. Towarzystwo może wprowadzać w regulaminach oferowanych produktów lub usług krótsze terminy na rozpatrzenie reklamacji.
4. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 2, Towarzystwo w informacji przekazywanej Klientowi, który wystąpił z reklamacją:
  - 1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia,
  - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy,
  - 3) określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
5. W przypadku niedotrzymania terminu określonego w ust. 2, a w określonych przypadkach terminu określonego w ust. 4, reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.

## **§ 6. Odpowiedź na reklamację**

1. Odpowiedź na reklamację udzielana jest Klientowi na piśmie:
  - 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;
  - 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;
  - 3) w postaci papierowej albo elektronicznej, zgodnie z wnioskiem Klienta - w przypadku gdy reklamacja została złożona przez Klienta ustnie.
2. W przypadku, o którym mowa w ust. 1 pkt 1, odpowiedź jest udzielana:
  - 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;
  - 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.

3. Osoba inna niż Klient informowana jest o sposobie rozpatrzenia reklamacji, jeżeli wynika to wyraźnie z jego dyspozycji.
4. Odpowiedź na reklamację zawiera w szczególności:
  - 1) informację o wyniku rozpatrzenia reklamacji,
  - 2) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą Klienta,
  - 3) wyczerpującą informację na temat stanowiska Towarzystwa w sprawie skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów wzorca umowy lub umowy,
  - 4) imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi ze wskazaniem jej stanowiska służbowego,
  - 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) a w przypadku odpowiedzi na reklamację Konsumenta wyczerpującą informację na temat zgłoszonego problemu ze wskazaniem odpowiednich postanowień umowy oraz stosownych przepisów prawa, jeśli to możliwe także z przytoczeniem ich brzmienia, chyba że nie wymaga tego charakter podnoszonych zarzutów,
  - 7) informację o możliwości wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego,
  - 8) skorzystania z pozasądowego rozwiązywania sporów wraz informacją o podmiocie uprawnionym dla Towarzystwa do prowadzenia postępowań w tym zakresie, zgodnie z ustawą z dnia 23 września 2016r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.
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. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji odpowiedź zawiera również:
  - 1) pouczenie o możliwości odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi, a także o sposobie wniesienia tego odwołania,
  - 2) informację o możliwości wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem MICHAEL/STRÖM TFI S.A. jako podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy,
  - 3) informację o możliwości wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego.
  - 4) w przypadku Klientów będących Konsumentami także informację o możliwości zwrócenia się o pomoc do właściwego miejscowo Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumenta,
  - 5) pouczenie o możliwości wykorzystania platformy ODR (poprzez stronę: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>) w celu rozstrzygnięcia sporów wynikających z internetowych umów sprzedaży lub umów o świadczenie usług zawieranych między konsumentami mieszkającymi w Unii a przedsiębiorcami mającymi siedzibę w Unii – w rozumieniu Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia

(WE) nr 2006/2006 i dyrektywy 2009/22/WE/ (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich).

#### **§ 7. Tryb odwoławczy**

Od sposobu załatwienia reklamacji wynikającego z odpowiedzi na reklamację przysługuje odwołanie do Zarządu Towarzystwa.

#### **§ 8. Rejestr reklamacji**

1. Towarzystwo prowadzi rejestr otrzymanych reklamacji zawierający informacje o reklamacjach oraz sposobie i terminie ich załatwienia.
2. W rejestrze reklamacji umieszcza się w szczególności następujące dane:
  - 1) imię i nazwisko lub firmę (nazwę) składającego reklamację,
  - 2) datę złożenia reklamacji,
  - 3) przedmiot reklamacji,
  - 4) środki podjęte w celu załatwienia reklamacji,
  - 5) termin załatwienia reklamacji,
  - 6) opis ostatecznego rozstrzygnięcia.

#### **§ 9. Archiwizacja**

1. Towarzystwo ewidencjonuje i przechowuje dokumenty związane z reklamacjami 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.
2. Szczegóły dotyczące archiwizowania reguluje Regulamin przechowywania i archiwizowania dokumentów i innych nośników informacji w MICHAEL/STRÖM TFI S.A. oraz zarządzanych przez nie funduszy.

#### **§ 10. Wejście w życie**

Regulamin wchodzi w życie z dniem uchwalenia przez zarząd Towarzystwa.