

Załącznik do uchwały Zarządu Michael / Ström Dom Maklerski spółka akcyjna z dnia 11.02.2026 r.

Nazwa dokumentu:	Polityka postępowania ze skargami w Michael / Ström Dom Maklerski spółka akcyjna
Właściciel dokumentu:	Departament nadzoru zgodności działalności z prawem i kontroli wewnętrznej
Przyjęto na podstawie:	Uchwała Zarządu nr
Data ostatniej aktualizacji:	- 07.06.2023

Polityka postępowania ze skargami

w Michael / Ström Dom Maklerski S.A.

§ 1.

Wstęp

1. Niniejsza Polityka postępowania ze skargami w Michael / Ström Dom Maklerski S.A. zawiera informacje dotyczące procesu rozpatrywania skarg i reklamacji, w tym określa zasady ich składania, procedurę ich rozpatrywania i udzielania odpowiedzi Klientom, oraz wskazuje sposób prowadzenia *Rejestru skarg i środków podjętych w celu ich rozpatrzenia w Michael / Ström Dom Maklerski S.A.*
2. Polityka postępowania ze skargami w Michael / Ström Dom Maklerski S.A. jest opracowana na podstawie obowiązujących na dzień jej wprowadzenia przepisów prawa w tym:
 - a) *Rozporządzenia delegowanego komisji (UE) 2017/565 z dnia 25 kwietnia 2016 r. uzupełniającego dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/65/UE w odniesieniu do wymogów organizacyjnych i warunków prowadzenia działalności przez firmy inwestycyjne oraz zdefiniowanych na potrzeby tej dyrektywy,*
 - b) *Rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 24 września 2024 r. r. w sprawie szczegółowych warunków technicznych i organizacyjnych dla firm inwestycyjnych, banków państwowych prowadzących działalność maklerską banków, o których mowa w art. 70 ust. 2 ustawy o obrocie instrumentami finansowymi, i banków powierniczych,*
 - c) *Ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym.*

§ 2.

Definicje

Użyte w Polityce określenia oznaczają:

1. **Dom Maklerski** - Michael / Ström Dom Maklerski S.A. z siedzibą w Warszawie, adres: Al. Jerozolimskie 134, 02-305 Warszawa
2. **Inspektor Nadzoru** - Osoba pełniąca funkcję inspektora nadzoru w Domu Maklerskim

3. **Klient** każda osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej składająca lub zamierzająca złożyć skargę, zarówno ta, która korzysta lub korzystała z usług Domu Maklerskiego, jak i ta która wniosowała o świadczenie takich usług lub była odbiorcą oferty marketingowej Domu Maklerskiego;
4. **Konsument** -konsument w rozumieniu art. 22¹ ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. -Kodeks cywilny(Dz. U. z 2014 r. poz. 121, z późn. zm.)
5. **POK** - każdy punkt obsługi klienta Domu Maklerskiego
6. **Polityka** - niniejsza Polityka postępowania ze skargami w Michael / Ström Dom Maklerski S.A.
7. **Skarga** każde wystąpienie Klienta, w tym także reklamacja, o której mowa w *Ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym*, kierowane do Domu Maklerskiego odnoszące się do zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Dom Maklerski lub wykonywanej działalności, objętej nadzorem Komisji Nadzoru Finansowego. Na potrzeby niniejszej regulacji pojęcie „Skarga” oraz pojęcie „reklamacja” rozumiane jest równoważnie.

§ 3.

Postanowienia ogólne

1. Złożenie Skargi niezwłocznie po powzięciu przez Klienta zastrzeżeń ułatwi i przyspieszy rzetelne jej rozpatrzenie przez Dom Maklerski chyba, że okoliczność ta nie ma wpływu na sposób procedowania ze skargami.
2. Dom Maklerski zamieszcza w każdej umowie zawieranej z Klientem informacje dotyczące:
 - a) miejsca i formy składania reklamacji;
 - b) terminu rozpatrzenia reklamacji;
 - c) sposobu powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji;
 - d) miejscu udostępnienia niniejszej Polityki;
 - e) podleganiu przez Dom Maklerski nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego;
 - f) możliwości składania skarg na działanie Domu Maklerskiego do Komisji Nadzoru Finansowego oraz do Rzecznika Finansowego.
3. W odniesieniu do Klienta, który nie zawarł umowy z podmiotem rynku finansowego, informacje wskazane powyżej w pkt. a – c, powinny zostać dostarczone w ciągu 7 dni od dnia, w którym nastąpiło zgłoszenie roszczeń klienta wobec Domu Maklerskiego.

§ 4.

Proces rozpatrywania skargi

Na proces rozpatrywania Skargi w Domu Maklerskim składa się:

1. Przyjęcie Skargi i jej rejestracja,
2. Analiza treści Skargi oraz ustalenie stanu faktycznego w zakresie przedmiotu Skargi, w tym ewentualne zwrócenie się do klienta o dodatkowe informacje umożliwiające jej rozpatrzenie ,
3. Przygotowanie treści odpowiedzi oraz udzielenie klientowi odpowiedzi w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania Skargi lub ewentualne przedłużenie terminu rozpatrzenia Skargi maksymalnie do 60 dni od dnia jej otrzymania, w szczególnie skomplikowanych przypadkach, wraz z powiadomieniem klienta o przewidywanym terminie udzielenia odpowiedzi.

4. Ostateczne udzielenie odpowiedzi klientowi, jeżeli w procesie rozpatrywania Skargi Dom Maklerski skorzystał z możliwości przedłużenia terminu jej rozpatrzenia.

§ 5.

Zasady składania skargi

1. Skarga może być złożona w każdym czasie bezpośrednio przez Klienta lub przez pełnomocnika na podstawie odpowiedniego pełnomocnictwa udzielonego w zwykłej formie pisemnej.
2. Skarga może być złożona:
 - a) na piśmie –
 - I. osobiście, w dowolnym POK lub za pośrednictwem operatora pocztowego, kuriera lub postańca;
 - II. w formie elektronicznej, z wykorzystaniem poczty elektronicznej na adres kontakt@michaelstrom.pl albo [na adres do doręczeń elektronicznych AE:PL-68526-34676-FDIFV-19](#) lub za pośrednictwem faksu na nr [+48 22 128 59 89](tel:+48221285989) lub poprzez formularz kontaktowy znajdujący się na stronie www.michaelstrom.pl.
 - b) ustnie – telefonicznie lub osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w POK;
3. Skarga powinna zawierać co najmniej:
 - a) imię, nazwisko (nazwę) oraz adres Klienta,
 - b) wskazanie usługi świadczonej przez Dom Maklerski lub wykonywanej działalności, objętej nadzorem Komisji Nadzoru Finansowego będącej przedmiotem Skargi,
 - c) zastrzeżenia dotyczące usługi lub działalności, o których mowa w lit. b.
 - d) żądanie określonego zachowania Domu Maklerskiego.
4. Jeżeli z treści Skargi nie można należycie ustalić informacji, o której mowa w ust. 1 lit. b, c lub d, Dom Maklerski wzywa wnoszącego Skargę do złożenia, w terminie nie krótszym niż 7 dni od dnia otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie Skargi bez rozpoznania.
5. Skargi niezawierające imienia i nazwiska (nazwy) lub adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpoznania.
6. W przypadku przyjęcia Skargi w formie ustnej, pracownik Domu Maklerskiego zobowiązany jest sporządzić notatkę, którą przekazuje do Inspektora Nadzoru.
7. Skarga jest składana bezpłatnie.

§ 6.

Rozpatrzenie Skargi

1. Skargi rozpatrywane są przez Inspektora Nadzoru lub Prezesa Zarządu Domu Maklerskiego bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od daty otrzymania Skargi przez Dom Maklerski.
2. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie Skargi i udzielenie odpowiedzi w terminie określonym w ust. 1, Dom Maklerski:
 - a) wyjaśnia przyczynę opóźnienia,
 - b) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy,

- c) wskazuje przewidywany termin rozpatrzenia Skargi i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania Skargi.
3. Termin na rozpatrzenie Skargi rozpoczyna swój bieg od dnia następnego po dniu otrzymania Skargi.
 4. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
 5. W przypadku niedotrzymania terminu określonego w ust. 1, a w określonych przypadkach terminu określonego w ust. 2 lit. c Skargę uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.

§ 7.

Odpowiedź na Skargę

1. Po złożeniu Skargi zgodnie z wymogami, o których mowa w § 5, Dom Maklerski rozpatruje Skargę i udziela odpowiedzi na piśmie:
 - a) w postaci elektronicznej – w przypadku gdy Skarga została złożona przez klienta na piśmie w postaci elektronicznej, chyba że klient wniósł o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci papierowej;
 - b) w postaci papierowej – w przypadku gdy Skarga została złożona przez klienta na piśmie w postaci papierowej, chyba że klient wniósł o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci elektronicznej;
 - c) w postaci papierowej albo elektronicznej, zgodnie z wnioskiem klienta – w przypadku gdy Skarga została złożona przez klienta ustnie.
2. W przypadku, o którym mowa w ust. 1 lit. a), odpowiedź jest udzielana:
 - a) z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej, za pomocą którego klient złożył Skargę, albo innego wskazanego przez klienta środka komunikacji elektronicznej – w przypadku gdy Skarga została złożona przez klienta z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej;
 - b) 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 Skarga została wysłana przez klienta na adres do doręczeń elektronicznych.
3. Odpowiedź powinna zostać w całości sporządzona przy użyciu czcionki, której czytelność odpowiada czytelności czcionki Times New Roman 12 pkt, a na uzasadnione żądanie Klienta przy użyciu większej czcionki.
4. Odpowiedź na Skargę, powinna zawierać w szczególności:
 - a) informację o wyniku rozpatrzenia złożonej Skargi i sposobie jej załatwienia.
 - b) określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w Skardze rozpatrzonej zgodnie z wolą Klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi.
 - c) wskazanie imienia i nazwiska osoby udzielającej odpowiedzi z podaniem jej stanowiska służbowego
5. Odpowiedź na Skargę złożoną przez Klienta będącego osobą fizyczną, powinna dodatkowo zawierać wyczerpującą informację na temat stanowiska Domu Maklerskiego w odniesieniu do skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów wzorca umowy lub umowy (o ile była zawarta).
6. W przypadku nie uwzględnienia Skargi w jakimkolwiek zakresie odpowiedź powinna również:
 - a) zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;

- b) wskazywać możliwość wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego lub w przypadku Klientów będących Konsumentami także możliwość zwrócenia się o pomoc do właściwego miejscowo Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumenta.

§ 8.

Rejestr Skarg

1. Dom Maklerski prowadzi *Rejestr skarg i środków podjętych w celu ich rozpatrzenia w Michael / Ström Dom Maklerski S.A.*
2. Rejestr, o którym mowa powyżej w ust. 1 zawiera:
 - a) imię i nazwisko lub nazwę podmiotu składającego skargę,
 - b) datę złożenia skargi,
 - c) przedmiot skargi,
 - d) środki podjęte w celu rozpatrzenia skargi.
3. Dom Maklerski przechowuje dokumentację dotyczącą Skargi przez okres 5 lat.

§ 9.

Postanowienia końcowe

1. Polityka wchodzi w życie w pierwszym dniu po podjęciu uchwały zarządu w przedmiocie jej zmiany.
2. Polityka zastępuje dotychczas obowiązującą w Domu Maklerskim *Politykę postępowania ze skargami w Michael / Ström Dom Maklerski S.A.*
3. Zmiana Polityki wymaga zachowania formy pisemnej i może być dokonana na podstawie decyzji Zarządu Domu Maklerskiego podjętej w formie uchwały.