

Załącznik nr 2 do Procedury rozpatrywania reklamacji w Millennium TFI S.A.
z dnia 11 lutego 2026 roku.

ZASADY SKŁADANIA I ROZPATRYWANIA REKLAMACJI W MILLENNIUM TFI S.A.

POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Definicje i zasady ogólne

- 1.1 Niniejszy dokument określa zasady składania i rozpatrywania reklamacji Klientów.
- 1.2 Użyte określenia w niniejszym dokumencie mają następujące znaczenie:
- a) **Agent Transferowy** – podmiot, który na podstawie zawartej z Funduszem umowy, prowadzi rejestr uczestników funduszy inwestycyjnych zarządzanych przez Millennium TFI oraz świadczy dla Funduszy lub Millennium TFI na podstawie umowy także inne usługi – ProService Finteco Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Konstruktorska 12 A, 02-673 Warszawa;
 - b) **Bank** – Bank Millennium Spółka Akcyjna;
 - c) **Dystrybutor** – Bank, firma inwestycyjną lub inny podmiot dystrybuujący jednostki uczestnictwa Funduszy;
 - d) **Fundusze** – fundusze inwestycyjne zarządzane przez Millennium TFI;
 - e) **Klient** – każda osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, , która korzystała, korzysta, zamierza korzystać z usług świadczonych przez Millennium TFI lub która była, jest lub zamierza być uczestnikiem Funduszu;
 - f) **Konsument** - konsument w rozumieniu art. 22¹ ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – *Kodeks cywilny* (tj. Dz. U. z 2025 r. poz. 1071 z późn. zm.);
 - g) **Millennium TFI** – Millennium Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych Spółka Akcyjna;
 - h) **Reklamacja** – wystąpienie skierowane do Millennium TFI lub Funduszy przez ich Klienta, w którym Klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Millennium TFI lub Fundusze, w tym skargi, zażalenia lub inne wystąpienia kierowane przez Klienta bezpośrednio do Millennium TFI lub przekazane do Millennium TFI za pośrednictwem Agenta Transferowego bądź Dystrybutora;
 - i) **Strona Internetowa** – strona internetowa Millennium TFI dostępna pod domeną www.millenniumtfi.pl;

2. Zasady rozpatrywania Reklamacji

- 2.1 Reklamacja może zostać złożona przez Klienta w następujący sposób:
- 1) bezpośrednio do Millennium TFI:

- a) w siedzibie Millennium TFI;
 - b) listownie, na adres Millennium TFI, ul. Stanisława Żaryna 2A, 02-593 Warszawa;
 - c) w postaci elektronicznej z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej – na adres millenniumtfi@millenniumtfi.pl;
- 2) za pośrednictwem infolinii Agenta Transferowego przyjmującego Reklamacje pod numerem +48 22 337 58 83 – w zakresie dotyczącym funduszy inwestycyjnych zarządzanych przez Millennium TFI;
 - 3) za pośrednictwem Dystrybutora – w każdej jednostce organizacyjnej zajmującej się obsługą Klienta (z wyłączeniem Millennium PPK SFIO).
- 2.2 Reklamacja powinna zawierać dane umożliwiające identyfikację Klienta (imię i nazwisko lub nazwę firmy oraz ewentualnie numer PESEL lub REGON), oraz szczegółowy opis przedmiotu reklamacji.
 - 2.3 Na zlecenie Millennium TFI rozpatrywanie Reklamacji prowadzi i w imieniu Millennium TFI odpowiedzi Klientowi udziela Agent Transferowy.
 - 2.4 Odpowiedź na reklamację Klienta udzielana jest bez zbędnej zwłoki, nie później jednak, niż w terminie 30 (słownie: trzydziestu) dni od daty otrzymania Reklamacji oraz wszystkich niezbędnych do rozpatrzenia Reklamacji dokumentów i informacji, których obowiązek udzielenia spoczywa na Kliencie.
 - 2.5 Za datę otrzymania Reklamacji przez Millennium TFI uznaje się datę otrzymania Reklamacji przez podmiot, o którym mowa w ust. 2.1.
 - 2.6 W przypadku niemożności dotrzymania terminu, o którym mowa w ust. 2.4, Millennium TFI wysyła Klientowi zawiadomienie obejmujące:
 - 1) wyjaśnienie przyczyny opóźnienia;
 - 2) wskazanie okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
 - 3) wskazanie przewidywanego terminu rozpatrzenia Reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 (słownie: sześćdziesięciu) dni od dnia otrzymania Reklamacji.
 - 2.7 Odpowiedź na Reklamację jest udzielana 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.
 - 2.8 W przypadku, o którym mowa w ust. 2.7 pkt 1, odpowiedź jest udzielana z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej (adresu e-mail), za pomocą którego Klient złożył Reklamację, albo innego adresu e-mail wskazanego przez Klienta.
 - 2.9 Treść odpowiedzi na Reklamację zawiera w szczególności:
 - 1) uzasadnienie faktyczne i prawne rozstrzygnięcia, chyba że Reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą Klienta;
 - 2) wyczerpującą informację na temat stanowiska Millennium TFI w sprawie skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów statutu, prospektu informacyjnego, umowy lub wzorca umowy oraz stosownych przepisów prawa;
 - 3) imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi z podaniem jej stanowiska służbowego, a w przypadku odpowiedzi w formie pisemnej – również czytelny podpis tej osoby;
 - 4) określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w Reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą Klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 (słownie: trzydziestu) dni od dnia sporządzenia odpowiedzi.

- 2.10 W przypadku nieuwzględnienia roszczeń Klienta wynikających z Reklamacji odpowiedź zawiera pouczenie o możliwości:
- 1) odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi, jeżeli Millennium TFI przewiduje tryb odwoławczy, a także o sposobie wniesienia tego odwołania;
 - 2) skorzystania z instytucji mediacji albo sądu polubownego, albo innego mechanizmu polubownego rozwiązywania sporów, jeżeli Millennium TFI przewiduje taką możliwość;
 - 3) wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego;
 - 4) wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy.
- 2.11 Millennium TFI nie przewiduje trybu odwoławczego, o którym mowa w ust. 2.10 pkt 1.
- 2.12 Oprócz wniosku, o którym mowa w ust. 2.10 pkt 3, Klient będący Konsumentem może złożyć do Rzecznika Finansowego wniosek o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu, o którym mowa w art. 33 ust. 2 ustawy z dnia 23 września 2016 r. *o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich* (Dz. U. z 2016 r., poz. 1823).
- 2.13 Udział Millennium TFI w postępowaniu, o którym mowa w ust. 2.12 jest obowiązkowy.
- 2.14 Podmiotem uprawnionym od prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu jest Rzecznik Finansowy, który wykonuje swoje zadania przy pomocy podległego mu Biura Rzecznika Finansowego mieszczącego się pod następującym adresem: ul. Nowogrodzka 47 A, 00-695 Warszawa. Strona internetowa Rzecznika Finansowego jest dostępna pod domeną www.rf.gov.pl.