

**PROCEDURA ROZPATRYWANIA SKARG  
ZŁOŻONYCH PRZEZ KLIENTÓW  
NIEZALEŻNEGO DOMU  
MAKLERSKIEGO S.A.**

## § 1

### Definicje

Ileć w niniejszej Procedurze jest mowa o:

1. „Domu Maklerskim” – należy przez to rozumieć Niezależny Dom Maklerski S.A.;
2. „Kliencie” – należy przez to rozumieć podmiot składający lub zamierzający złożyć skargę, zarówno instytucjonalny jak i indywidualny, który korzysta lub korzystał z usług Domu Maklerskiego, wnioskował o świadczenie takich usług lub był odbiorcą oferty marketingowej Domu Maklerskiego;
3. „Procedurze” – należy przez to rozumieć niniejszą Procedurę rozpatrywania skarg orzez Klientów Niezależnego Domu Maklerskiego S.A.;
4. „Skardze” – należy przez to rozumieć wystąpienie skierowane do Domu Maklerskiego przez jego Klienta, w którym klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Dom Maklerski lub wykonywanej przez Dom Maklerski działalności, objętej nadzorem Komisji Nadzoru Finansowego;
5. „Rozporządzeniu 2017/565” – należy przez to rozumieć Rozporządzenie delegowane Komisji (UE) 2017/565 z dnia 25 kwietnia 2016 r. uzupełniające dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/65/UE w odniesieniu do wymogów organizacyjnych i warunków prowadzenia działalności przez firmy inwestycyjne oraz pojęć zdefiniowanych na potrzeby tej dyrektywy (Dz. Urz. UE L 87 z 31.3.2017, str. 1);
6. „Ustawie” – należy przez to rozumieć ustawę z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (t. j. Dz. U. poz. 1348 z późn. zm.).

Procedura została opracowana na podstawie Ustawy, Rozporządzenia 2017/565 oraz § 17 Rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 25 kwietnia 2017 r. w sprawie określenia szczegółowych warunków technicznych i organizacyjnych dla firm inwestycyjnych, banków, o których mowa w art. 70 ust. 2 ustawy o obrocie instrumentami finansowymi, i banków powierniczych (Dz. U. z 2021 roku, poz. 328).

## § 2

### **Postanowienia ogólne**

1. Procedura określa tryb przyjmowania skarg, ich ewidencjonowania, analizowania, oceny zasadności oraz udzielania odpowiedzi (załatwianie skarg). Celem wdrożenia Procedury jest zapewnienie szybkiego załatwiania skarg.
2. Dom Maklerski zapewnia Klientowi możliwość złożenia skargi w sposób nie powodujący nadmiernych trudnień dla Klienta.
3. Dom Maklerski załatwia skargi bezzwłocznie, rzetelnie, wnikliwie, obiektywnie oraz poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa, zasad uczciwego obrotu i dobrych obyczajów. Załatwianie skarg prowadzi do obiektywnego rozpatrzenia zarzutów podniesionych w skargach.
4. Dom Maklerski załatwiając skargi analizuje wszystkie informacje i dokumenty przekazane w skardze, a także informacje i dokumenty będące w posiadaniu Domu Maklerskiego związane ze skargą oraz, jeśli zachodzi taka potrzeba, informacje i dokumenty będące w posiadaniu innych podmiotów, związane ze skargą.
5. Przed zawarciem umowy z Klientem Dom Maklerski przekazuje informację dotyczącą możliwości złożenia skargi, zawierającą sposób udostępnienia informacji, określonych w ust. 6 i 7.
6. Szczegółowe informacje dotyczące załatwiania skarg wraz z danymi kontaktowymi umożliwiającymi złożenie skargi powinny być publikowane w łatwo dostępnej formie (np. w broszurach, regulaminach, wzorcach umownych lub w stosowanych przez Dom Maklerski dokumentach informacyjnych) i udostępniane za pośrednictwem strony internetowej Domu Maklerskiego.
7. Informacje, o których mowa w ust. 6, powinny być aktualne, precyzyjne i sformułowane w sposób zrozumiały.

## § 3

### **Forma, tryb składania oraz termin rozpatrywania skarg**

1. Skarga może być złożona w każdej jednostce Domu Maklerskiego obsługującej Klientów.
2. Skarga może być złożona:

- a. w formie pisemnej - osobiście, w jednostce Domu Maklerskiego obsługującej Klientów, albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. z 2020 poz. 1041);
  - b. ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w jednostce, o której mowa w ust. 1;
  - c. w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej.
3. Po złożeniu przez Klienta skargi, zgodnie z wymogami, o których mowa w ust. 2, Dom Maklerski rozpatruje skargę i udziela Klientowi odpowiedzi w postaci papierowej lub za pomocą innego Trwałego nośnika informacji.
  4. Odpowiedź, o której mowa w ust. 3, Dom Maklerski może dostarczyć pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek Klienta.
  5. Odpowiedzi, o której mowa w ust. 3, Dom Maklerski udziela bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania skargi. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
  6. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie skargi i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 5, Dom Maklerski w informacji przekazywanej Klientowi, który złożył skargę:
    - a. wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
    - b. wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
    - c. określa przewidywany termin rozpatrzenia skargi i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania skargi.
    - d. W przypadku niedotrzymania terminu określonego w ust. 5, a w określonych przypadkach terminu określonego w ust. 6, skargę uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.

## **§ 4**

### **Proces rozpatrywania skarg**

1. Skarga powinna zostać zgłoszona niezwłocznie po zaistnieniu zdarzenia, zawierać opis zaistniałych nieprawidłowości oraz w sposób jednoznaczny precyzować oczekiwania Klienta dotyczące sposobu rozstrzygnięcia skargi.
2. Dane adresowe, telefon kontaktowy oraz adres e-mail na które Klient może przesłać skargę znajdują się w umowie oraz na stronie internetowej Domu Maklerskiego.

3. Skarga złożona w formie pisemnej na adres Domu Maklerskiego powinna zostać zarejestrowana w księdze korespondencji i niezwłocznie przekazana do Inspektora Nadzoru.
4. Skarga złożona w formie ustnej powinna zostać zarejestrowana na formularzu według wzoru w załączniku 1 oraz niezwłocznie przekazana przez przyjmującego zgłoszenie do Inspektora Nadzoru.
5. Skarga złożona w formie elektronicznej powinna zostać niezwłocznie przesłana przez użytkownika skrzynki e-mail, na którą wpłynęła skarga do Inspektora Nadzoru.
6. Inspektor Nadzoru po zapoznaniu się z przedmiotem skargi, przekazuje ją do wyjaśnienia właściwej ze względu na przedmiot skargi jednostce organizacyjnej Domu Maklerskiego.
7. Za terminowe wyjaśnienie złożonej skargi oraz przygotowanie odpowiedzi dla Klienta odpowiada osoba kierująca jednostką organizacyjną, do którego wpłynęła skarga.
8. W przypadku, gdy do rozpatrzenia skargi wymagane jest zasięgnięcie opinii prawnej, interpretacji lub uzyskanie dokumentów z podmiotów trzecich osoba, o której mowa w ust. 7 niezwłocznie informuje o tym fakcie Inspektora Nadzoru.
9. Jeżeli na podstawie treści skargi złożonej przez Klienta nie można przygotować jednoznacznej odpowiedzi, Dom maklerski występuje do Klienta o przedstawienie wyjaśnień lub dodatkowych informacji.
10. W przypadku, o którym mowa w części § 3 ust. 6 kierujący jednostką organizacyjną lub upoważniony przez niego pracownik, zobowiązany jest do niezwłocznego poinformowania Klienta o przedłużeniu terminu rozpatrywania skargi. Informacja przekazywana jest w takiej formie, jaką Klient zdefiniował do otrzymania odpowiedzi na skargę. Informacja ta przekazywana jest również do Inspektora Nadzoru.
11. Po wyjaśnieniu skargi, kierujący jednostką organizacyjną przygotowuje odpowiedź i przekazuje ją Inspektorowi Nadzoru.
12. Odpowiedź, zawiera w szczególności:
  - a. uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że skarga została rozpatrzona zgodnie z wolą Klienta;
  - b. wyczerpującą informację na temat stanowiska Domu Maklerskiego w sprawie skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów wzorca umowy lub umowy;

- c. imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi ze wskazaniem jej stanowiska służbowego;
  - d. określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w skardze rozpatrzonej zgodnie z wolą Klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi.
13. Po akceptacji odpowiedzi, jednostka organizacyjna doręcza odpowiedź Klientowi. Odpowiedź przekazywana jest w takiej formie, jaką Klient zdefiniował do otrzymania odpowiedzi na skargę.
14. Skarga ewidencjonowana jest w rejestrze skarg Klientów prowadzonym przez Biuro Organizacyjne Domu Maklerskiego. Kopia odpowiedzi przechowywana jest przez Inspektora Nadzoru.

## **§ 5**

### **Rejestr Skarg**

1. Dom Maklerski prowadzi rejestr skarg złożonych w danym roku kalendarzowym, dotyczących działalności Domu Maklerskiego. Rejestr jest prowadzony przez Inspektora Nadzoru w formie pisemnej lub elektronicznej.
2. Rejestr Skarg zawiera:
  - a. imię i nazwisko lub firmę (nazwę) podmiotu składającego skargę; datę złożenia skargi;
  - b. przedmiot skargi;
  - c. środki podjęte w celu rozpatrzenia skargi;
  - d. sposób rozpatrzenia skargi.
3. Treść skargi, dokumenty służące jej rozpatrzeniu oraz odpowiedź na skargę jest archiwizowana przez Dom Maklerski.

## **§ 6**

### **Inne Postanowienia**

1. W przypadku uzyskania odpowiedzi niezadowolającej Klientowi przysługuje prawo do:

- a. odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi w terminie 30 dni od daty jej otrzymania w sposób określony w części I ust. 2;
- b. skorzystania z pomocy Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta jeżeli Klient jest konsumentem;
- c. wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego na zasadach określonych w ustawie z dnia 5 sierpnia 2015r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym;
- d. wystąpienia z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporu. Podmiotami uprawnionymi do prowadzenia takich postępowań są Rzecznik Finansowy ([www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)), oraz Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego ([www.knf.gov.pl](http://www.knf.gov.pl));
- e. wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego.

## § 7

### **Postanowienia końcowe**

1. Pracownicy Domu Maklerskiego zobowiązani są do zapoznania się i stosowania Procedury.
2. Procedura została sporządzona w formie pisemnej oraz udostępniona w Domu Maklerskim wszystkim pracownikom bezpośrednio zajmującym się świadczeniem usług i sprzedażą produktów oferowanych przez Dom Maklerski, rozpatrywaniem skarg oraz sprawującym kontrolę i nadzór nad tymi procesami.
3. Procedura została określona i przyjęta przez Zarząd Domu Maklerskiego. Zarząd Domu Maklerskiego jest odpowiedzialny za wdrożenie i monitorowanie Procedury.
4. Monitorowanie Procedury może zostać powierzone przez Zarząd Inspektorowi Nadzoru. W takim wypadku, Inspektor Nadzoru monitoruje prawidłowość realizacji Procedury w ramach zadań wykonywanych w związku z obowiązkami dotyczącymi systemu kontroli wewnętrznej.
5. Zarząd lub Inspektor Nadzoru, w przypadku, o którym mowa w ust. 4 analizują dane związane z rozpatrywaniem skarg w celu identyfikacji na podstawie tych danych zagrożeń wystąpienia nieprawidłowości w działaniu Domu Maklerskiego zgodnie z prawem. Wewnętrzne działania następcze są prowadzone, w szczególności, w ramach monitorowania Procedury.

6. Dom Maklerski w sposób należyty, przy uwzględnieniu obowiązujących przepisów prawa, przechowuje dokumentację dotyczącą składanej skargi tak, aby mógł odtworzyć (odczytać lub odsłuchać) jej pełną treść oraz pełną treść odpowiedzi udzielonej na skargę. Okres przechowywania dokumentacji wynosi 5 lat.
7. Dom Maklerski udostępnia dane dotyczące otrzymanych skarg i sposobu ich załatwienia właściwym organom zgodnie z przepisami prawa powszechnie obowiązującego.
8. Procedura wchodzi w życie z dniem uchwalenia.