



Procedura określająca sposób załatwiania skarg Klientów na działalność CVI Dom Maklerski sp. z o.o.

§ 1

1. Niniejsza Procedura (dalej "**Procedura**") obowiązująca w CVI Dom Maklerski sp. z o.o. (dalej "Dom Maklerski"), określa zasady postępowania dotyczące przyjmowania i rozpatrywania skarg Klientów dotyczących działalności Domu Maklerskiego.
2. Ilekroć w Procedurze jest mowa o Kliencie rozumie się przez to każdy podmiot składający lub zamierzający złożyć skargę, tak klienta indywidualnego, jak i instytucjonalnego, zarówno tego, który korzysta z usług Domu Maklerskiego jak i tego, który korzystał z tych usług, wnioskował o świadczenie usług lub był odbiorcą oferty marketingowej Domu Maklerskiego (dalej „**Klient**”) Przez klienta indywidualnego rozumie się osobę fizyczną; przez klienta instytucjonalnego rozumie się osobę prawną lub jednostkę organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej .
3. Na potrzeby niniejszej Procedury za skargę uznaje się każde wystąpienie Klienta, w tym także reklamację, kierowane do Domu Maklerskiego odnoszące się do zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Dom Maklerski lub wykonywanej przez Dom Maklerski działalności objętej nadzorem Komisji Nadzoru Finansowego (dalej „**skarga**”).

§ 2

1. Skarga może być złożona w każdej jednostce organizacyjnej Domu Maklerskiego.
2. Skarga może być przyjęta przez każdego członka Zarządu Domu Maklerskiego lub każdego pracownika Domu Maklerskiego.
3. Skarga może być złożona w jednej z poniższych form:
 - a) w formie pisemnej:
 - osobiście,
 - przesyłką pocztową (listem zwykłym lub poleconym)/kurierską.
 - b) ustnie:
 - telefonicznie pod numerem telefonu,
 - osobiście do protokołu podczas spotkania Klienta z pracownikiem Domu Maklerskiego.



- c) w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres mailowy Domu Maklerskiego: biuro@cvi.pl.
4. Skargi w formie pisemnej składane osobiście przyjmowane są w siedzibie Domu Maklerskiego (ul. Piękna 24/26a, 00-549 Warszawa): skargi składane przesyłką pocztową przesyłane są na adres siedziby Domu Maklerskiego; skargi składane osobiście do protokołu podczas spotkania Klienta z pracownikiem Domu Maklerskiego przyjmowane są w siedzibie Domu Maklerskiego.
 5. Data wpływu skargi do Domu Maklerskiego odnotowywana jest niezwłocznie przez pracownika Domu Maklerskiego, który przyjął skargę, na piśmie zawierającym treść skargi lub wydruku wiadomości e-mail zawierającej treść skargi, poprzez dokonanie adnotacji „otrzymano dnia.....” albo w protokole, o którym mowa w ust. 3 lit. b powyżej; daty wpływu skarg odnotowywane są również w rejestrze, o którym mowa w § 4.Procedury.
 6. Na żądanie Klienta, Dom Maklerski potwierdza Klientowi na piśmie lub drogą mailową (na adres wskazany przez Klienta w skardze) wpływ skargi i datę wpływu.
 7. Skargi przekazywane są niezwłocznie celem rozpatrzenia do Prawnika.
 8. Prawniki, po otrzymaniu skargi, może zwrócić się do każdej jednostki organizacyjnej Domu Maklerskiego w celu udzielenia wyjaśnień, przedstawienia dokumentów, złożenia pisemnych oświadczeń lub przedstawienia opinii.
 9. Wszyscy pracownicy Domu Maklerskiego zobowiązani są niezwłocznie podjąć działania mające na celu przedstawienie informacji lub dokumentów, o których mowa w ust. 8 powyżej.
 10. Prawniki, w zależności od indywidualnego charakteru skargi, może skontaktować się z Klientem, w przypadkach wymagających dokonania ustalenia stanu faktycznego z udziałem Klienta.
 11. Wnoszenie skarg jest bezpłatne.
 12. W przypadku klienta instytucjonalnego nie przewiduje się możliwości składania skarg telefonicznie, o której mowa w ust. 3 lit. b).

§ 3



1. Po przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego, które powinno być zakończone w terminie nieprzekraczającym 14 dni od dnia wpływu skargi do Domu Maklerskiego, Prawnik przygotowuje odpowiedź na skargę, a następnie przedstawia jej projekt Zarządowi Domu Maklerskiego.
2. Zarząd akceptuje lub wyjaśnia wątpliwości dot. skargi w terminie nieprzekraczającym 5 dni.
3. Odpowiedź na skargę udzielana jest pisemnie. Pismo powinno zostać przygotowane, zgodnie z wyżej wskazaną procedurą, przez Prawnika i podpisane przez osobę/osoby uprawnione do reprezentacji Domu Maklerskiego.
4. Odpowiedź jest przekazywana na adres pocztowy wskazany w skardze przez Klienta, przesyłka poleconą, priorytetową.
5. Odpowiedź na skargę (skan pisma) może być dostarczona pocztą elektroniczną, wyłącznie na wniosek Klienta wyrażony w skardze, na adres mailowy wskazany przez Klienta w skardze.
6. **Odpowiedź na skargę przekazywana jest Klientowi w nieprzekraczalnym terminie do 30 dni od daty wpływu skargi do Domu Maklerskiego.** Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
7. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie skargi i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 6 powyżej, Dom Maklerski, w sposób opisany w ust. 3-ust. 5 powyżej, informuje Klienta o opóźnieniu, jego przyczynie, wskazuje okoliczności, które muszą być ustalone celem rozpatrzenia skargi i określa przewidywany termin rozpatrzenia skargi i udzielenia odpowiedzi, jednakże termin ten nie może przekroczyć 60 dni licząc od dnia wpływu skargi do Domu Maklerskiego.
8. Odpowiedź na skargę zawiera m.in.:
 - a) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że skarga została rozpatrzona zgodnie z wolą Klienta;
 - b) wyczerpującą informację nt. stanowiska Domu Maklerskiego;
 - c) określenie terminu, w którym uznane roszczenie Klienta zostanie zrealizowane, jednakże termin ten nie może przekraczać 30 dni licząc od dnia sporządzenia odpowiedzi na skargę.

W przypadku nieuwzględnienia roszczeń Klienta wskazanych w skardze dodatkowo:

- a) pouczenie o możliwości odwołania, o którym mowa w ust. 9 poniżej
- b) pouczenie o możliwości wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego,



- c) informację o możliwości skierowania skargi do podmiotu zajmującego się alternatywnym rozstrzyganiem sporów (ADR),
 - d) pouczenie o możliwości wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego, ze wskazaniem sądu miejscowo właściwego do rozpatrzenia sprawy.
9. W przypadku uzyskania odpowiedzi niezadowolającej, Klientowi przysługuje prawo do zwrócenia się w tej sprawie o ponowne rozpatrzenie bezpośrednio do Zarządu Domu Maklerskiego, w formie i trybie opisanym powyżej.
10. Członkowie Zarządu rozpatrują zażalenie Klienta na sposób rozpatrzenia skargi w terminie 14 dni od daty wpływu. Odpowiedź zostanie przekazana Klientowi w formie i trybie opisanym powyżej.
11. Po wyczerpaniu drogi postępowania skargowego, Klientowi niezadowolonemu z rozstrzygnięcia przez Dom Maklerski przysługuje uprawnienie do wystąpienia z powództwem do właściwego sądu.
12. **W przypadku niedotrzymania terminu określonego w ust. 6 lub w ust. 7, skargę uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.**
13. W przypadku klienta instytucjonalnego nie stosuje się postanowień ust. 8 lit. c w zakresie dotyczącym terminu zaspokojenia roszczeń, ust. 8 lit. e) oraz postanowień ust. 12.

§ 4

1. Prawnik prowadzi rejestr skarg zawierający informacje o wszystkich skargach dotyczących działalności Domu Maklerskiego.
2. Rejestr prowadzony jest zarówno w formie elektronicznej (dokument Excel, z ustanowionym hasłem, zapisany na dysku Departamentu Organizacyjnego, udostępniony Prawnikowi, Dyrektorowi Departamentu Organizacyjnego, Zarządowi, Inspektorowi Nadzoru) jak i w formie papierowej.
3. Forma papierowa rejestru przekazywana jest do Departamentu Organizacyjnego celem właściwej archiwizacji.
4. W rejestrze skarg i reklamacji umieszcza się następujące dane:
 - a. numer porządkowy,
 - b. status (w toku lub zakończona),
 - c. datę otrzymania skargi,
 - d. imię i nazwisko lub firmę podmiotu składającego skargę,
 - e. przedmiot skargi,



- f. datę ostatecznego załatwienia skargi,
 - g. sposób ostatecznego załatwienia skargi.
5. Do rejestru załączone zostają skargi złożone w formie pisemnej lub protokoły, o których mowa w par. 2 ust. 3 lit b niniejszej Procedury albo wydruk korespondencji mailowej wraz z odpowiedzią na skargę, a także ewentualnie dalszą korespondencją dot. skargi.
 6. Dokumenty w/w przechowywane są przez Dom Maklerski przez okres 5 lat licząc od początku roku następującego po roku, w którym skarga wpłynęła do Domu Maklerskiego.

§ 5

1. Procedura obowiązuje Członków Zarządu, pracowników Domu Maklerskiego, oraz inne osoby pozostające z Domem Maklerskim w stosunku zlecenia lub innym stosunku prawnym o podobnym charakterze.
2. Procedura podlega publikacji na stronie internetowej Domu Maklerskiego.
3. Procedura jest dostarczana Klientowi na jego wniosek lub przy przyjmowaniu skargi przez Dom Maklerski.