



Załącznik nr 1 do uchwały Zarządu CVI Dom Maklerski sp. z o.o. nr 47/2022 z dnia 22 września 2022 r.

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

Historia dokumentu:

Numer Uchwały	Data Uchwały	Data wejścia w życie dokumentu	Przedmiot Uchwały	Opis zmian
23/2016	25.10.2016	16.11.2016	Wprowadzenie nowej procedury skarg	Wprowadzenie nowej treści dokumentu
33/2016	16.12.2016	16.12.2016	Zmiana procedury skarg	Wprowadzenie tekstu jednolitego
31/2017	28.06.2017	28.06.2017	Zmiana procedury skarg	Wprowadzenie tekstu jednolitego
37/2018	20.10.2018	20.10.2018	Zmiana procedury skarg	Wprowadzenie tekstu jednolitego
47/2022	22.09.2022	01.10.2022	Zmiana procedury skarg	Wprowadzenie tekstu jednolitego – uwagi audytora wewnętrznego



## § 1.

### Definicje

O ile kontekst nie wskazuje inaczej, użyte w niniejszej Procedurze terminy mają następujące znaczenie:

<b>CVI DM, Spółka</b>	CVI Dom Maklerski sp. z o.o.;
<b>Klient</b>	każdy podmiot składający lub zamierzający złożyć Skargę, zarówno ten, który korzysta z usług CVI DM jak i ten, który korzystał z tych usług, wnioskował o świadczenie usług lub był odbiorcą oferty marketingowej CVI DM. Przez klienta indywidualnego (dalej „ <b>Klient Indywidualny</b> ”) rozumie się osobę fizyczną, przez klienta instytucjonalnego (dalej „ <b>Klient Instytucjonalny</b> ”) rozumie się osobę prawną lub jednostkę organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej;
<b>Inspektor Nadzoru</b>	Inspektor Nadzoru w CVI DM;
<b>Pracownik</b>	osoba zatrudniona w CVI DM w oparciu o umowę o pracę, umowę zlecenie, umowę o współpracy lub inną o podobnym charakterze, a także osoba pełniąca funkcję w organach CVI DM na zasadzie powołania;
<b>Procedura</b>	niniejszy dokument pt. „ <i>Procedura określająca sposób załatwiania skarg Klientów na działalność CVI Dom Maklerski sp. z o.o.</i> ”;
<b>Rozporządzenie 1111</b>	Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 29 maja 2018 r. w sprawie 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. 2018 poz. 1111);
<b>Rozporządzenie 2017/565</b>	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;
<b>Skarga</b>	każde wystąpienie Klienta, w tym także reklamacje kierowane do CVI DM odnoszące się do zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez CVI DM lub wykonywanej przez CVI DM działalności objętej nadzorem Komisji Nadzoru Finansowego;
<b>Ustawa</b>	ustawa z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi (tj. Dz.U. z 2022 r., poz. 1500, z późn. zm.);
<b>Ustawa o RF</b>	ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (tj. Dz.U. z 2022 r. poz. 187, z późn. zm.).
<b>ZłK</b>	Zasady Ładu Korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych – stanowiące załącznik do uchwały KNF z dnia 22 lipca 2014 roku nr 218/2014, Dziennik Urzędowy KNF z dnia 30 października 2014 roku.



## **§ 2.**

### **Przepisy ogólne**

1. Niniejsza Procedura obowiązująca w CVI DM, określa zasady postępowania dotyczące przyjmowania i rozpatrywania Skarg Klientów dotyczących działalności CVI DM.
2. Niniejsza Procedura opiera się na przepisach prawa wynikających z:
  - a) Ustawy,
  - b) Ustaw o RF,
  - c) Rozporządzenia 2017/565,
  - d) Rozporządzenia 1111 oraz
  - e) ZłK.
3. CVI DM zamieszcza w umowie zawieranej z Klientem Indywidualnym następujące informacje dotyczące procedury składania i rozpatrywania Skarg:
  - a) miejsce i formę złożenia Skargi;
  - b) termin rozpatrzenia Skargi;
  - c) sposób powiadomienia o rozpatrzeniu Skargi.
4. W odniesieniu do Klientów, którzy nie zawarli umowy z CVI DM - informacje, o których mowa w ust. 3 powyżej, powinny zostać dostarczone w ciągu 7 dni od dnia, w którym nastąpiło zgłoszenie roszczeń Klienta Indywidualnego wobec CVI DM.

## **§ 3.**

### **Sposób złożenia Skargi**

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



- c) w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres mailowy CVI DM: [biuro@cvi.pl](mailto:biuro@cvi.pl).
4. Skargi w formie pisemnej składane osobiście przyjmowane są w siedzibie CVI DM (Plac Europejski 2, 00-844 Warszawa): Skargi składane przesyłką pocztową przesyłane są na adres siedziby CVI DM. Skargi składane osobiście do protokołu podczas spotkania Klienta z Pracownikiem CVI DM przyjmowane są w siedzibie CVI DM.
  5. Data wpływu Skargi do CVI DM odnotowywana jest niezwłocznie przez Pracownika CVIDM, 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, CVI DM 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 Departamentu Prawnego CVI DM oraz do Inspektora Nadzoru celem ich zarejestrowania.
  8. Pracownik Departamentu Prawnego, po otrzymaniu Skargi, może zwrócić się do każdej jednostki organizacyjnej CVI DM w celu udzielenia wyjaśnień, przedstawienia dokumentów, złożenia pisemnych oświadczeń lub przedstawienia opinii.
  9. Wszyscy Pracownicy CVI DM zobowiązani są niezwłocznie podjąć działania mające na celu przedstawienie informacji lub dokumentów, o których mowa w ust. 8 powyżej.
  10. Pracownik Departamentu Prawnego, 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).



#### **§ 4.**

##### **Zakończenie postępowania skarbowego**

1. Po przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego, które powinno być zakończone w terminie nieprzekraczającym 14 dni od dnia wpływu Skargi do CVI DM, Pracownik Departamentu Prawnego przygotowuje odpowiedź na Skargę, a następnie przedstawia jej projekt Zarządowi CVI DM.
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 Pracownika Departamentu Prawnego i podpisane przez osobę/osoby uprawnione do reprezentacji CVI DM.
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 CVI DM. 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, CVI DM 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 CVI DM.
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 CVI DM;
  - 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.
9. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń Klienta wskazanych w Skardze, odpowiedź na Skargę zawiera dodatkowo:
  - a) pouczenie o możliwości odwołania, o którym mowa w ust. 10 poniżej,
  - b) pouczenie o możliwości wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego,



- c) pouczenie o możliwości wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego, ze wskazaniem sądu miejscowo właściwego do rozpatrzenia sprawy.
10. W przypadku uzyskania odpowiedzi niezadowolającej, Klientowi przysługuje prawo do zwrócenia się w tej sprawie o ponowne rozpatrzenie bezpośrednio do Zarządu CVI DM, w formie i trybie opisanym powyżej.
11. 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.
12. Klientowi niezadowolonemu z rozstrzygnięcia przez CVI DM przysługują uprawnienia wskazane w ust. 9 powyżej.
13. W przypadku niedotrzymania terminu określonego w ust. 6 lub w ust. 7, Skargę uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.
14. W przypadku Klienta Instytucjonalnego nie stosuje się postanowień ust. 8 lit. c w zakresie dotyczącym terminu zaspokojenia roszczeń oraz postanowień ust. 13.

## **§ 5.**

### **Rejestr Skarg**

1. Inspektor Nadzoru prowadzi rejestr Skarg zawierający informacje o wszystkich Skargach dotyczących działalności CVI DM.
2. Rejestr prowadzony jest zarówno w formie elektronicznej (dokument Excel, z ustanowionym hasłem, zapisany na dysku Departamentu Operacyjnego, udostępniony Pracownikom Departamentu Prawnego, Dyrektorowi Departamentu Operacyjnego i Zarządowi) jak i w formie papierowej.
3. Forma papierowa rejestru przekazywana jest do Departamentu Operacyjnego 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,
  - h. dane o środkach podjętych w celu rozpatrzenia 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 CVI DM przez okres 5 lat licząc od początku roku następującego po roku, w którym Skarga wpłynęła do CVI DM.

## **§ 6.**

### **Przepisy końcowe**

1. Procedura obowiązuje Członków Zarządu, Pracowników CVI DM oraz inne osoby pozostające z CVI DM w stosunku zlecenia lub innym stosunku prawnym o podobnym charakterze.
2. Procedura podlega publikacji na stronie internetowej CVI DM.
3. Procedura jest dostarczana Klientowi na jego wniosek lub przy przyjmowaniu Skargi przez CVI DM.