



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

§ 1.

Definicje

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

CVI DM, Spółka	CVI Dom Maklerski sp. z o.o.;
Klient	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 „ Klient Indywidualny ”) rozumie się osobę fizyczną, przez klienta instytucjonalnego (dalej „ Klient Instytucjonalny ”) rozumie się osobę prawną lub jednostkę organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej;
Inspektor Nadzoru	Inspektor Nadzoru w CVI DM;
Pracownik	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;
Procedura	niniejszy dokument pt. „ <i>Procedura określająca sposób załatwiania skarg Klientów na działalność CVI Dom Maklerski sp. z o.o.</i> ”;
Rozporządzenie 1423	Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 24 września 2024 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
Rozporządzenie 2017/565	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;
Skarga	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;
Ustawa	ustawa z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi;
Ustawa o RF	ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym
ZŁK	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 1423 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) na piśmie w postaci papierowej:
 - osobiście,
 - przesyłką pocztową (listem zwykłym lub poleconym) lub kurierską.
 - b) na piśmie w postaci elektronicznej:
 - z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres mailowy CVI DM: reklamacje@cvi.pl.
 - wysłana na adres do doręczeń elektronicznych wpisany do bazy adresów elektronicznych, wpisany do Bazy Adresów Elektronicznych: AE:PL-38912-72516-SEWUH-08.
 - c) ustnie:
 - telefonicznie pod numerem telefonu +48 694 555 544,
 - osobiście do protokołu podczas spotkania Klienta z Pracownikiem CVI DM.
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 CVI DM, 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. c) 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 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. c).

§ 4.

Zakończenie postępowania skargowego

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. Odpowiedzi na Skargę udziela się w jednej z poniższych form:
 - a) w postaci papierowej – w przypadku, gdy Skarga została złożona na piśmie, w postaci papierowej, chyba że Klient wniósł o udzielenie odpowiedzi w formie elektronicznej,
 - b) w postaci elektronicznej – w przypadku, gdy Skarga została złożona na piśmie w postaci elektronicznej, chyba że Klient wniósł o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci papierowej,
 - c) w postaci papierowej albo elektronicznej, zgodnie z wnioskiem Klienta – w przypadku, gdy reklamacja została złożona przez Klienta ustnie.
4. Jeżeli Skarga została złożona drogą elektroniczną i Klient nie zażądał odpowiedzi w formie papierowej, odpowiedź udzielana jest w formie elektronicznej przez ten sam środek komunikacji, inny wskazany przez Klienta lub w przypadku, gdy Skarga została wysłana na



adres do doręczeń elektronicznych na adres Klienta wpisany do bazy adresów elektronicznych.

5. 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.
6. 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.
7. 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.
8. 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.
9. 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.
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. Klientowi niezadowolonemu z rozstrzygnięcia przez CVI DM przysługują uprawnienia wskazane w ust. 9 powyżej.
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 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 sieciowym, udostępniony Pracownikom Departamentu Prawnego, Inspektorowi Nadzoru i Zarządowi).
3. 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.
4. Do rejestru załączone zostają Skargi złożone w formie pisemnej, elektronicznej lub protokoły, o których mowa w par. 3 ust. 3 lit c) niniejszej Procedury albo wydruk korespondencji mailowej wraz z odpowiedzią na Skargę, a także ewentualnie dalszą korespondencją dot. Skargi.
5. 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.