

Regulamin rozpatrywania skarg i reklamacji w Dom Maklerskim INC S.A.

Definicje i postanowienia ogólne

§ 1

1. Określenia użyte w Regulaminie oznaczają:
 - a. Dom Maklerski – Dom Maklerski INC S.A. z siedzibą w Poznaniu;
 - b. Inspektor Nadzoru – osoba pełniąca funkcję inspektora nadzoru w Domu Maklerskim;
 - c. Klient – każda osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej składająca lub zamierzająca złożyć Skargę, która zawarła Umowę z Domem Maklerskim lub która wnioskuje o zawarcie Umowy lub była odbiorcą oferty marketingowej Domu Maklerskiego;
 - d. KNF – Komisja Nadzoru Finansowego;
 - e. Pracownik – osoba pozostająca w stosunku pracy, zlecenia lub innym stosunku prawnym o podobnym charakterze z Domem Maklerskim, a także osoby wykonujące funkcje w organach Domu Maklerskiego;
 - f. Regulamin – niniejszy Regulamin rozpatrywania skarg i reklamacji w Domu Maklerskim INC S.A.;
 - g. 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;
 - h. Skarga – każde wystąpienie Klienta, w tym także reklamacja w rozumieniu Ustawy, kierowane do Domu Maklerskiego odnoszące się do zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Dom Maklerski na podstawie Umowy lub wykonywanej przez Dom Maklerski działalności objętej nadzorem KNF;
 - i. Umowa – umowa o świadczenie usług maklerskich przez Dom Maklerski, zawarta między Klientem a Domem Maklerskim;
 - j. Ustawa – ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym;
 - k. Zarząd – jeden lub więcej członków zarządu Domu Maklerskiego odpowiedzialny za wdrożenie i realizację postanowień Regulaminu.
2. Regulamin określa zasady rozpatrywania Skarg Klientów w Domu Maklerskim.
3. Dom Maklerski zamieszcza w każdej Umowie informacje dotyczące:
 - a. miejsca i formy złożenia Skargi,
 - b. terminu rozpatrzenia Skargi,
 - c. sposobu powiadomienia o rozpatrzeniu Skargi.
4. Osobom, które nie zawarły Umowy informacje, o których mowa w ust. 3, Dom Maklerski dostarcza w ciągu 7 dni od dnia, w którym nastąpiło zgłoszenie roszczeń tej osoby wobec Domu Maklerskiego.
5. Funkcję zarządzania Skargami w Domu Maklerskim, o której mowa w art. 26 ust. 3 Rozporządzenia 2017/565, pełni Inspektor Nadzoru.

Złożenie Skargi

§2

1. Klient lub jego pełnomocnik powinien złożyć Skargę niezwłocznie po stwierdzeniu nieprawidłowości, których Skarga dotyczy.

2. W przypadku przekazania zastrzeżeń dotyczących działalności w inny sposób niż w formie pisemnej, w szczególności ustnie lub za pośrednictwem telefonu, Pracownik zobowiązany jest wyjaśnić wszelkiego rodzaju niejasności oraz poinformować Klienta lub jego pełnomocnika o możliwości złożenia Skargi w sposób wskazany w Regulaminie.
3. Skarga może być złożona:
 - a. w formie pisemnej - osobiście w siedzibie Domu Maklerskiego lub za pośrednictwem operatora pocztowego lub kuriera na adres siedziby Domu Maklerskiego,
 - b. w formie elektronicznej, z wykorzystaniem poczty elektronicznej – na wskazany w Umowie adres e-mail, z żądaniem potwierdzenia doręczenia od Domu Maklerskiego,
 - c. ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w siedzibie Domu Maklerskiego.
4. W przypadku złożenia Skargi w sposób inny niż za pośrednictwem operatora pocztowego lub kuriera, Dom Maklerski przekazuje na życzenie Klienta potwierdzenie złożenia Skargi w trybie z nim uzgodnionym.
5. Skarga powinna zawierać co najmniej:
 - a. wskazanie danych Klienta, w szczególności imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu,
 - b. wskazanie usługi świadczonej przez Dom Maklerski lub wykonywanej działalności objętej nadzorem KNF będącej przedmiotem Skargi,
 - c. dokładny opis zastrzeżeń dotyczących usługi lub działalności, o których mowa w lit. b,
 - d. stosowne dokumenty uzasadniające zastrzeżenia wskazane w Skardze,
 - e. określenie oczekiwań Klienta w stosunku do Domu Maklerskiego w zakresie objętym Skargą.
6. W przypadku przyjęcia Skargi w formie ustnej, Pracownik zobowiązany jest sporządzić stosowną notatkę z przyjęcia Skargi, którą przekazuje do Inspektora Nadzoru.

Rozpatrzenie Skargi

§3

1. Skargi rozpatrywane są przez Inspektora Nadzoru lub Zarząd Domu Maklerskiego.
2. Dom Maklerski rozpatruje Skargę rzetelnie, wnikliwie i terminowo, z zachowaniem obiektywizmu oraz z poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa i dobrych obyczajów.
3. Dom Maklerski rozpatruje Skargę niezwłocznie po jej wpływie.
4. W procesie rozpatrywania Skarg Dom Maklerski komunikuje się z Klientami w sposób wyraźny, prostym językiem, który jest łatwy do zrozumienia.

Odpowiedź na Skargę

§4

1. Odpowiedź na Skargę przekazywana jest w formie pisemnej:
 - a. w formie papierowej przesyłką pocztową poleconą - na adres wskazany w Umowie lub Skardze,
 - b. za pomocą poczty elektronicznej (wyłącznie na wniosek Klienta) - na wskazany w Umowie lub Skardze adres e-mail, z żądaniem potwierdzenia doręczenia od Klienta.

2. Odpowiedź na Skargę udzielana jest przez Dom Maklerski niezwłocznie po jej rozpatrzeniu, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania Skargi.
3. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie Skargi i udzielenie odpowiedzi w terminie określonym w ust. 2, Dom Maklerski:
 - a. wyjaśnia przyczynę opóźnienia,
 - b. wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy,
 - c. wskazuje przewidywany termin rozpatrzenia Skargi i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania Skargi.
4. W przypadku niedochowania przez Dom Maklerski terminu wskazanego w ust. 2 lub ust. 3 lit. c powyżej, Skargę uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.
5. W przypadku pozytywnego rozparzenia Skargi, w odpowiedzi wskazywany jest dalszy tok postępowania ze strony Klienta i Domu Maklerskiego.
6. W przypadku negatywnego rozparzenia Skargi, w odpowiedzi wskazywane jest uzasadnienie stanowiska Domu Maklerskiego.
7. Odpowiedź sporządzana jest w całości przy użyciu czcionki Times New Roman wielkości co najmniej 12 pkt, a na uzasadnione żądanie Klienta – przy użyciu większej czcionki.
8. Treść odpowiedzi na Skargę 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 na Skargę 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.
9. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających ze Skargi, treść odpowiedzi na Skargę zawiera pouczenie o możliwości:
 - a. odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi Domu Maklerskiego, a także o sposobie wniesienia tego odwołania,
 - b. skorzystania z instytucji mediacji albo sądu polubownego, albo innego mechanizmu polubownego rozwiązywania sporów,
 - c. wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego,
 - d. wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy.

Wewnętrzne działania związane z rozpatrywaniem Skarg

§5

1. Inspektor Nadzoru analizuje dane związane z rozpatrywaniem Skarg w celu zapewnienia:
 - a. identyfikacji nieprawidłowości powtarzających się lub nieprawidłowości o charakterze systemowym, jak również potencjalnego ryzyka prawnego i operacyjnego,
 - b. identyfikacji przyczyn nieprawidłowości wskazanych w składanych Skargach, w szczególności wynikających z organizacji Domu Maklerskiego i obowiązujących w nim procedur, jak również z konstrukcji oferowanych usług,

- c. przeprowadzania bieżącej analizy wpływu zidentyfikowanych przyczyn nieprawidłowości na inne procesy lub usługi, także tych, w związku z którymi Dom Maklerski nie otrzymał bezpośrednich Skarg,
 - d. identyfikacji potencjalnych i rzeczywistych konfliktów interesów,
 - e. usunięcia przyczyn zidentyfikowanych nieprawidłowości oraz konfliktów interesów, w tym w zakresie konstruowania produktów,
 - f. dostarczenia właściwym organom Domu Maklerskiego informacji dotyczących Skarg, ich rozpatrywania oraz podejmowanych działań następczych, w tym w szczególności sprawozdań, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
2. Inspektor Nadzoru, co najmniej raz w roku, przekazuje Zarządowi Domu Maklerskiego sprawozdanie dotyczące rozpatrywania Skarg.

Dostarczanie informacji

§6

1. Dom Maklerski dostarcza w formie pisemnej informację na temat procedury rozpatrywania Skarg w momencie zawierania Umowy, na życzenie Klienta lub przy potwierdzeniu przyjęcia Skargi, z zastrzeżeniem obowiązku z §1 ust. 3.
2. Dom Maklerski udostępnia szczegółowe informacje na temat procedury rozpatrywania Skarg za pośrednictwem strony internetowej Domu Maklerskiego.
3. Dom Maklerski zapewnia dostarczanie Klientowi dokładnych i aktualnych informacji na temat procedury rozpatrywania Skarg obejmujących:
 - a. szczegółowe informacje o sposobie składania Skarg obejmujące rodzaj informacji, które powinien dostarczyć Klient składający Skargę, nazwisko lub nazwę i dane kontaktowe osoby lub działu Domu Maklerskiego, do którego należy skierować Skargę,
 - b. procedurę, która obowiązuje przy rozpatrywaniu Skargi.
4. Dom Maklerski na bieżąco informuje osobę składającą Skargę o postępach w jej rozpatrywaniu.

Ewidencja i archiwizacja Skarg

§7

1. Inspektor Nadzoru ewidencjonuje Skargi w Rejestrze skarg, w którym zamieszcza się co najmniej następujące dane:
 - a. imię i nazwisko lub firmę (nazwę) Klienta składającego Skargę,
 - b. datę złożenia Skargi,
 - c. środki podjęte w celu rozpatrzenia Skargi.
2. Rejestr skarg prowadzony jest w sposób ciągły, poprzez numerowanie kolejnych Skarg.
3. Rejestr skarg prowadzony jest według wzoru stanowiącego załącznik do Regulaminu.
4. Wszelkie dokumenty związane z rozpatrywaniem Skarg podlegają archiwizacji przez okres 5 lat.

Postanowienia końcowe

§8

1. Pracownicy zobowiązani są do zapoznania się i stosowania Regulaminu.
2. Regulamin wchodzi w życie z dniem przyjęcia przez Zarząd Domu Maklerskiego w formie uchwały.
3. Wszelkie zmiany do Regulaminu wymagają uchwały Zarządu Domu Maklerskiego.

Załącznik do Regulaminu rozpatrywania skarg - Wzór Rejestru skarg

Nr Skargi	
Data złożenia	
Nazwa/Imię i Nazwisko Klienta	
Imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi	
Stanowisko służbowe osoby udzielającej odpowiedzi	
Przedmiot Skargi	
Środki podjęte w celu rozpatrzenia Skargi	
Sposób rozstrzygnięcia	