



**REGULAMIN ROZPATRYWANIA SKARG I REKLAMACJI
W DOM MAKLERSKI INC S.A.**

A. Definicje i postanowienia ogólne

§ 1

1. Określenia użyte w niniejszym regulaminie zwanym dalej „Regulaminem” oznaczają:
 - a. DM, Dom Maklerski – Dom Maklerski INC Spółka Akcyjna z siedzibą w Poznaniu;
 - b. Pracownik – osoba pozostająca w stosunku pracy, zlecenia lub innym stosunku prawnym o podobnym charakterze z Domem Maklerskim;
 - c. Klient – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która podpisała Umowę z Domem Maklerskim;
 - d. Umowa – Umowa o świadczenie usług maklerskich zawarta między Klientem a Domem Maklerskim;
 - e. Zarząd – jeden lub więcej członków zarządu Domu Maklerskiego odpowiedzialny za wprowadzenie w życie i realizację postanowień Regulaminu;
2. Niniejszy Regulamin określa zasady rozpatrywania skarg i reklamacji Klientów w Domu Maklerskim.
3. Postanowienia Regulaminu odnoszą się do wszystkich Pracowników Domu Maklerskiego.
4. Rejestr skarg – rejestr prowadzony przez Inspektora Nadzoru zgodnie z wymogami §17 ust. 3 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 23 listopada 2009 r. w sprawie określenie 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 oraz warunków szacowania przez dom maklerki kapitału wewnętrznego (Dz. U. nr 204, poz. 1579)

B. Złożenie reklamacji

§2

1. Poprzez złożenie reklamacji rozumie się przekazanie przez Klienta lub jego pełnomocnika pisemnych zastrzeżeń dotyczących działalności Domu Maklerskiego w zakresie realizacji zawartych Umów.
2. Klient lub jego pełnomocnik powinien złożyć reklamację niezwłocznie po stwierdzeniu nieprawidłowości, których reklamacja dotyczy.
3. 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 reklamacji w sposób wskazany w Regulaminie.
4. Za złożenie reklamacji uznaje się jej przekazanie:
 - a. w formie pisemnej bezpośrednio w siedzibie Domu Maklerskiego,
 - b. przesyłką pocztową – poleconą na adres siedziby Domu Maklerskiego,
 - c. za pomocą poczty elektronicznej – na wskazany w Umowie adres e-mail, z żądaniem potwierdzenia doręczenia od Domu Maklerskiego.
 - d. ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty klienta w siedzibie Domu Maklerskiego.

5. W przypadku złożenia reklamacji w sposób inny niż za pośrednictwem poczty lub kuriera, Dom Maklerski przekazuje na życzenie klienta potwierdzenie złożenia reklamacji w trybie z nim uzgodnionym.
6. Reklamacja powinna zawierać:
 - a. wskazanie danych umożliwiających jej rozpatrzenie,
 - b. dokładny opis przedmiotu reklamacji,
 - c. stosowne dokumenty uzasadniające reklamację,
 - d. określenie oczekiwań Klienta w stosunku do Domu Maklerskiego w zakresie objętym reklamacją.
7. Złożenie skargi odbywa się zgodnie z procedurą dla złożenia reklamacji.

C. Rozpatrzenie reklamacji.

§3

1. Reklamacje rozpatrywane są przez Zarząd Domu Maklerskiego.
2. Dom Maklerski rozpatruje reklamację rzetelnie, wnikliwie i terminowo, z zachowaniem obiektywizmu oraz z poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa i dobrych obyczajów.
3. Dom Maklerski rozpatruje reklamację niezwłocznie po jej wpływie.

D. Odpowiedź na reklamację.

§4

1. Odpowiedź na reklamację przekazywana jest w formie pisemnej:
 - a. przesyłką pocztową – poleconą na adres wskazany w Umowie,
 - b. za pomocą poczty elektronicznej – na wniosek klienta na wskazany w Umowie adres e-mail, z żądaniem potwierdzenia doręczenia od Klienta.
2. Odpowiedź na reklamację udzielana jest przez Dom Maklerski niezwłocznie po jej rozpatrzeniu, jednak nie później niż w terminie 30 dni od daty otrzymania reklamacji.
3. W przypadku uzasadnionej niemożności udzielenia odpowiedzi w terminie określonym w §4 ust. 2 Dom Maklerski:
 - a. Wyjaśnia przyczyny opóźnienia,
 - b. Wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone,
 - c. Wskazuje przewidywany termin udzielenia odpowiedzi, który nie może być dłuższy niż 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
4. W przypadku niedochowania terminu wskazanego w §4 ust 2 lub §4 ust 3 pkt c reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą klienta.
5. W przypadku pozytywnego rozparzenia reklamacji Klienta, w odpowiedzi wskazywany jest dalszy tok postępowania ze strony Klienta i Domu Maklerskiego.
6. W przypadku negatywnego rozparzenia reklamacji Klienta, w odpowiedzi wskazywane jest uzasadnienie stanowiska Domu Maklerskiego.
7. Odpowiedź udzielana w formie pisemnej sporządzana jest przy użyciu czcionki Times New Roman wielkości co najmniej 12, a na uzasadnione żądanie klienta – przy użyciu większej czcionki, tzw. *large print*.
8. Treść odpowiedzi na reklamację zawiera w szczególności:
 - a. uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że reklamacja 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 reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi.
9. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń klienta, treść odpowiedzi na reklamację zawiera pouczenie wskazujące na:
- a. możliwość odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi, a także o sposobie wniesienia tego odwołania,
 - b. możliwość skorzystania z instytucji mediacji albo sądu polubownego, albo innego mechanizmu polubownego rozwiązywania sporów,
 - c. możliwość wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego,
 - d. możliwość wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy.

E. Wewnętrzne działania następcze związane z rozpatrywaniem skarg.

§6

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 te, 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 informacji dotyczących skarg, ich rozpatrywania oraz podejmowanych działań następczych, w tym w szczególności sprawozdań, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

F. Dostarczanie informacji.

§7

1. Dom Maklerski dostarcza w formie pisemnej informacje na temat procedury rozpatrywania skarg w momencie zawierania Umowy, na życzenie klienta lub przy potwierdzeniu przyjęcia skargi.
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, 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.

H. Ewidencja i archiwizacja.

§8

1. Złożona reklamacja ewidencjonowana jest w Rejestrze Skarg prowadzonym przez Inspektora Nadzoru.
2. Rejestr skarg prowadzony jest w sposób ciągły, poprzez numerowanie kolejnych reklamacji.
3. Wzór Rejestru skarg stanowi załącznik nr 1 do Regulaminu.
4. Wszelkie dokumenty związane z rozpatrywaniem skarg i reklamacji podlegają archiwizacji zgodnie z odpowiednimi regulacjami.
5. Okres przechowywania dokumentacji wynosi 5 lat.

Załącznik nr 1 do Regulaminu rozpatrywania skarg i reklamacji - Wzór Rejestru skarg i reklamacji

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