

## REGULAMIN

### SKŁADANIA I ROZPATRYWANIA REKLAMACJI W CERES DOMU INWESTYCYJNYM S.A.

#### Postanowienia ogólne

##### §1

Regulamin składania i rozpatrywania skarg w CERES Domu Inwestycyjnym S.A. z siedzibą w Warszawie („Dom Maklerski”) określa skuteczne i przejrzyste procedury zarządzania skargami, służy szybkiemu rozpatrywaniu skarg Klientów i potencjalnych Klientów Domu Maklerskiego oraz określa sposób prowadzenia rejestru skarg i środków podjętych w celu ich rozpatrzenia.

#### Miejsce i forma złożenia skargi

##### §2

1. Skarga może zostać złożona:
  - a) Korespondencyjnie na adres siedziby Domu Maklerskiego: Plac Bankowy 1, 00 – 139 Warszawa;
  - b) Osobiście (w formie pisemnej lub ustnie do protokołu) w siedzibie Domu Maklerskiego;
  - c) Za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: [biuro@ceresdi.pl](mailto:biuro@ceresdi.pl).
2. Skarga powinna zawierać co najmniej:
  - a) Imię i nazwisko osoby składającej skargę;
  - b) Opis przedmiotu skargi;
  - c) Wskazanie danych umożliwiających rozpatrzenie skargi;
  - d) Oczekiwania osoby składającej skargę w zakresie objętym skargą;
  - e) Adres korespondencyjny na terytorium RP;
  - f) Adres poczty elektronicznej, jeżeli składający skargę chciałby otrzymać odpowiedź drogą elektroniczną.
3. W celu umożliwienia rzetelnego rozpatrzenia Skargi, powinna ona zostać złożona niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia.
4. Każdy pracownik Domu Maklerskiego w przypadku otrzymania Skargi jest zobowiązany do przekazania jej do Departamentu Wsparcia Sprzedaży i Operacji.

#### Zasady rozpatrywania Skarg i Reklamacji

##### §3

1. Skarga rozpatrywana jest w sposób zapewniający niezależne i obiektywne rozstrzygnięcie problemu zawartego w zgłoszonej Skardze oraz z poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa, zasad uczciwego obrotu i dobrych obyczajów.
2. Osobą odpowiedzialną za koordynację procesu rozpatrywania Skargi po stronie Domu Maklerskiego jest Dyrektor Departamentu Wsparcia Sprzedaży i Operacji albo pracownik wskazanej jednostki organizacyjnej Domu Maklerskiego wyznaczony przez Dyrektora Departamentu Wsparcia Sprzedaży i Operacji.
3. Osoby wskazane w punkcie 2 powyżej nie powinny być zaangażowane w rozpatrywanie Skargi, które dotyczą: jego osoby, jego najbliższych, osób z którymi łączy go jakiekolwiek stosunki wpływające na jego obiektywizm. W takim przypadku osoby, o których mowa w punkcie 2 powyżej są zobowiązane do powstrzymania się od rozpatrywania danej Skargi oraz poinformowania o danym przypadku Inspektora Nadzoru, który wyznaczy inną osobę właściwą do rozpatrzenia danej Skargi. W sytuacji, gdy powyższa sytuacja dotyczy Inspektora Nadzoru, Prezes Zarządu Domu Maklerskiego wskazuje inną osobę odpowiedzialną za wyjaśnienie Skargi.
4. Decyzję o uznaniu roszczeń finansowych Klienta podejmuje:

- a) Dyrektor Departamentu Wsparcia Sprzedaży i Operacji lub wyznaczony pracownik Departamentu Wsparcia Sprzedaży i Operacji – w przypadku roszczeń w wysokości nieprzekraczającej 1.000 złotych;
  - b) Dyrektor Departamentu Wsparcia Sprzedaży i Operacji – w przypadku roszczeń w wysokości nieprzekraczającej 5.000 złotych;
  - c) Członek Zarządu Domu Maklerskiego odpowiedzialny za Departamentu Wsparcia Sprzedaży i Operacji – w przypadku pozostałych roszczeń w wysokości nieprzekraczającej 10.000 złotych;
  - d) Zarząd Domu Maklerskiego – w przypadku pozostałych roszczeń w wysokości przekraczającej 10.000 złotych.
5. Odpowiedź na Skargę powinna zawierać co najmniej
- a) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że Reklamacja/Skarga została rozpatrzona zgodnie z wolą Klienta;
  - b) wyczerpującą informację na temat stanowiska Domu Maklerskiego w sprawie skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów umowy lub fragmentów wzorca umowy oraz stosownych przepisów prawa, chyba że nie wymaga tego charakter podnoszonych zarzutów;
  - c) wskazanie osoby udzielającej odpowiedzi z podaniem jej stanowiska służbowego;
  - d) wskazanie osoby lub osób mogących udzielić dalszych wyjaśnień w danej sprawie na żądanie Klienta, w przypadku gdy jest to inna osoba niż wskazana w pkt. c) powyżej;
  - e) określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w Reklamacji/Skardze rozpatrzonej zgodnie z wolą Klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi.
6. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń Klienta, treść odpowiedzi powinna zawierać również pouczenie o możliwości:
- a) odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi na Reklamację/Skargę, a także sposób wniesienia tego odwołania;
  - b) skorzystania z instytucji mediacji albo sądu polubownego w tym w szczególności sądu polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego;
  - c) wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego, dotyczy wyłącznie osób fizycznych;
  - d) wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowego właściwego do rozpoznania sprawy.
7. W sytuacji, gdy treść Skargi Klienta nasuwa wątpliwości co do jej przedmiotu, Dom Maklerski niezwłocznie wysłał do Klienta pismo wzywające do złożenia dodatkowych wyjaśnień.
8. Jeżeli do rozpatrzenia Skargi Klienta niezbędne są informacje lub dokumenty nie będące w posiadaniu Domu Maklerskiego, zwraca się on z wnioskiem o ich udostępnienie do podmiotów trzecich.
9. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń Klienta, treść odpowiedzi powinna również zawierać pouczenie i możliwości:
- a) Odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi na Skargę, a także sposób wniesienia tego odwołania;
  - b) Skorzystania z instytucji mediacji albo sądu polubownego w tym w szczególności sądu polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego;
  - c) Wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego (dotyczy wyłącznie osób fizycznych);
  - d) Wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowego właściwego do rozpoznania sprawy.

#### **Termin rozpatrzenia Skargi i Reklamacji**

#### **§4**

1. Udzielenie odpowiedzi na Skargę powinno nastąpić bez zbędnej zwłoki, nie później niż 30 dni od daty złożenia Skargi. Do zachowania terminu wskazanego w zdaniu poprzednim wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.

2. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie Skargi i udzielenie odpowiedzi w terminie wskazanym w punkcie 1 powyżej, Dom Maklerski:
  - a) Wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
  - b) Wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
  - c) Określa przewidywany termin rozpatrzenia Skargi i udzieleniu odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia złożenia Skargi.
3. W przypadku Klienta będącego osobą fizyczną niedotrzymanie terminów określonych w punkcie 1 i 2 powyżej Skargę uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.

### **Sposób powiadomienia o rozpatrzeniu Skargi i Reklamacji**

#### **§5**

1. Odpowiedź na Skargę jest udzielana w formie pisemnej, na adres Klienta wskazany w treści Skargi.
2. Odpowiedź na Skargę może być udzielona za pośrednictwem poczty elektronicznej wyłącznie na wniosek Klienta, na adres wskazany w treści Skargi.
3. W przypadku roszczenia finansowego Klienta, odpowiedź jest udzielana wyłącznie w formie pisemnej.
4. W przypadku gdy Skarga została złożona przez:
  - a) Pełnomocnika Klienta – odpowiedź wysyłana jest do Klienta oraz Pełnomocnika Klienta;
  - b) Przedstawiciela ustawowego – odpowiedź wysyłana jest do Klienta oraz przedstawiciela ustawowego Klienta;
  - c) Osobę trzecią – odpowiedź wysyłana jest do Klienta, zaś osoba trzecia otrzyma oddzielną informację, że nie jest uprawniona do otrzymania odpowiedzi.
5. Odpowiedź na Skargę udzielana w formie pisemnej powinna zostać podpisana przez osobę prowadzącą postępowanie.

### **Sposób wnoszenia zażaleń na sposób rozpatrzenia Skargi i Reklamacji**

#### **§6**

1. Klientowi przysługuje prawo odwołania się od przedstawionego stanowiska w sprawie danej Skargi;
2. Odwołanie od Skargi rozpatrywane jest przez Dom Maklerski zgodnie z postanowieniami §3, z zastrzeżeniem, że odwołanie od Skargi powinno być rozpatrywane przez:
  - a) Dyrektora Departamentu Wsparcia Sprzedaży i Operacji jeżeli Skargę rozpatrywał pracownik Departamentu Wsparcia Sprzedaży i Operacji;
  - b) Członka Zarządu Domu Maklerskiego odpowiedzialnego za Departament Wsparcia Sprzedaży i Operacji jeżeli Skargę rozpatrywał Dyrektor Departamentu Wsparcia Sprzedaży i Operacji;
  - c) Zarząd Domu Maklerskiego w pozostałych przypadkach.
3. Postanowienia § 5 stosuje się odpowiednio.

### **Prowadzenie rejestru Skarg i Reklamacji**

#### **§7**

1. Rejestr Skarg zawierający informacje o wszystkich Skargach Klientów na działalność Domu Maklerskiego złożonych w ciągu danego roku kalendarzowego i sposobie ich rozpatrywania prowadzi Departament Wsparcia Sprzedaży i Operacji.
2. W rejestrze Skarg, o którym mowa w pkt. 1, zamieszcza się następujące dane:
  - a) numer porządkowy Skargi;
  - b) Datę Złożenia Skargi;
  - c) imię i nazwisko osoby albo nazwę podmiotu, który złożył Skargę;
  - d) zwięzły opis przedmiotu Skargi;
  - e) stan rozpatrywania Skargi;
  - f) środki podjęte w celu załatwienia Skargi;
  - g) wzmiankę o ewentualnym wniesieniu zażalenia na sposób rozpatrzenia Skargi (kolumna „Uwagi” w rejestrze Skarg);
  - h) osoba rozpatrująca Skargę;
  - i) datę ostatecznego rozpatrzenia Skargi;

- j) sposób ostatecznego rozpatrzenia Skargi.
- 3. Rejestr Skarg, o którym mowa w pkt. 1, może być prowadzony w formie elektronicznej.
- 4. Wpisów w rejestrze Skarg, o którym mowa w pkt. 1, może dokonywać wyłącznie Dyrektor Departamentu Wsparcia Sprzedaży i Operacji lub wskazany przez niego pracownik Departamentu Wsparcia Sprzedaży i Operacji.
- 5. Aktualizacja danych w rejestrze Skarg, o których mowa w pkt. 1, dokonywana jest niezwłocznie po złożeniu Skargi przez Klienta w Domu Maklerskim.

### **Obowiązki raportowe**

#### §8

1. Inspektor Nadzoru lub wyznaczony pracownik Departamentu Wsparcia Sprzedaży i Operacji corocznie w terminie 45 dni od zakończenia roku kalendarzowego, sporządza sprawozdanie dotyczące rozpatrywania Skarg oraz liczby wystąpień klientów na drogę postępowania sądowego w wyniku nierozpatrzenia Skarg zgodni z wolą tych klientów, z uwzględnieniem:
  - a) liczby Skarg;
  - b) uznanych i nieuwzględnionych roszczeń, wynikających z wniesionych Skarg;
  - c) informacji o wartości roszczeń zgłoszonych w pozwach i kwot zasądzonych prawomocnymi orzeczeniami sądów na rzecz klientów w okresie sprawozdawczym

- w celu przekazania go przez osoby upoważnione do reprezentowania Domu Maklerskiego Rzecznikowi Finansowemu.

### **Postanowienia końcowe**

#### §9

1. Procedura wchodzi w życie z dniem uchwalenia jej przez Zarząd Domu Maklerskiego.
2. Procedura zostanie przekazana pracownikom Domu Maklerskiego za pośrednictwem poczty elektronicznej oraz udostępniona w określonej lokalizacji w przestrzeni sieciowej Domu Maklerskiego.
3. Wszelkie zmiany Procedury wymagają dla swej ważności formy pisemnej.