

Regulamin składania i rozpatrywania reklamacji w CERES Domu Inwestycyjnym S.A.			
Departament odpowiedzialny: Zarząd, Departament Wsparcia Sprzedaży i Operacji			
Opis regulaminu: Niniejszy Regulamin określa proces rozpatrywania reklamacji w CERES Domu Inwestycyjnym S.A. wraz z zakresem zadań poszczególnych jednostek organizacyjnych			
Metryka zmian			
Data	Osoba wprowadzająca zmiany	Data	Opis zmian
1.0	04.06.2020	Zarząd, Departament Nadzoru	Dostosowanie do obowiązującej struktury organizacyjnej.
2.0	12.11.2020	Zarząd, Departament Nadzoru	Dostosowanie do obowiązującej struktury organizacyjnej.
3.0	24.03.2025	Departament Nadzoru	Dostosowanie do zmian w przepisach o doręczeniach elektronicznych
4.0	2025-07-30	Departament Nadzoru	Dostosowanie regulacji do Ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze



Przeczytaj Regulamin przed złożeniem reklamacji

Regulamin określa zasady:

- zasady składania reklamacji
- proces rozpatrywania reklamacji
- zasady składania odwołania.

W Regulaminie używamy bezpośrednich zwrotów, by treść była jak najprostsza:

- my – oznacza CERES Dom Inwestycyjny S.A.
- Ty – oznacza osobę składającą lub zamierzającą złożyć reklamację.

Część pojęć w Regulaminie ma określone znaczenie i nie można ich zastąpić. W Słowniku zamieściliśmy ich definicje – pojęcia te piszemy wielką literą.

Spis treści

Rozdział 1. Postanowienia ogólne	3
Rozdział 2. Definicje	3
Rozdział 3. Miejsce i forma złożenia reklamacji	3
Rozdział 4. Termin rozpatrzenia Reklamacji	4
Rozdział 5. Sposób powiadomienia o rozpatrzeniu Reklamacji.....	4
Rozdział 6. Sposób wnoszenia zażaleń na sposób rozpatrzenia Reklamacji.....	5
Rozdział 7. Postanowienia końcowe	5

Rozdział 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa tryb rozpatrywania przez Ceres Dom Inwestycyjny S.A. reklamacji związanych z działalnością naszą lub podmiotów działających na naszą rzecz.
2. Jeśli nie uwzględnimy Twoich roszczeń, możesz:
 - a) skorzystać z instytucji mediacji, sądu polubownego, w tym w szczególności sądu polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego,
 - b) wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego,
 - c) wystąpić z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem właściwego podmiotu, który powinien być pozwany i Sądu Rejonowego Warszawa-Śródmieście jako sądu właściwego miejscowo do rozpoznania sprawy.

Rozdział 2. Definicje

Pojęcia użyte w Regulaminie oznaczają:

Dom Maklerski, my	CERES Dom Inwestycyjny S.A.
Klient	każda osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej składająca lub zamierzająca złożyć reklamację, która korzysta lub korzystała z usług Domu Maklerskiego, wnioskowała o świadczenie takich usług lub była odbiorcą oferty marketingowej Domu Maklerskiego
Reklamacja	wystąpienie Klienta skierowane do Domu Maklerskiego (w tym podmiotów, którym Dom Maklerski powierzył wykonywanie swoich obowiązków), w którym Klient zgłasza zastrzeżenie dotyczące usług świadczonych przez Dom Maklerski
Regulamin	Regulamin rozpatrywania reklamacji w CERES Domu Inwestycyjnym S.A.
Data złożenia Reklamacji	data wpływu Reklamacji do Domu Maklerskiego
Rzecznik Finansowy	Rzecznik Finansowy, o którym mowa w Ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym

Rozdział 3. Miejsce i forma złożenia reklamacji

1. Reklamację możesz złożyć:
 - a) osobiście w siedzibie Domu Maklerskiego,
 - b) korespondencyjnie na adres siedziby CERES Domu Inwestycyjnego S.A., Plac Bankowy 1, 00-139 Warszawa,

- c) korespondencyjnie na adres do doręczeń elektronicznych, o którym mowa w art. 2 pkt 1 ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych, wpisany do bazy adresów elektronicznych, o której mowa w art. 25 tej ustawy,
 - d) za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: reklamacje@ceresdi.pl,
 - e) telefonicznie pod numerem telefonu +48 (22) 390 36 80 (infolinia czynna w dni robocze od poniedziałku do piątku w godzinach 09:00 – 17:00).
- 2. W Reklamacji wskaż przynajmniej:
 - a) dane pozwalające Cię zidentyfikować jako Klienta,
 - b) opis zastrzeżenia (przedmiot reklamacji).
 - 3. Złóż Reklamację niezwłocznie po otrzymaniu informacji o zdarzeniu burzącym zastrzeżenia, celem umożliwienia rzetelnego jej rozpatrzenia.

Rozdział 4. Termin rozpatrzenia Reklamacji

- 1. Jesteśmy zobowiązani udzielić odpowiedzi na Reklamację bez zbędnej zwłoki, nie później niż 30 dni od daty jej złożenia. Do zachowania terminu wskazanego w zdaniu poprzednim wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
- 2. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie wskazanym w punkcie 1 powyżej:
 - a) wyjaśniamy przyczynę opóźnienia;
 - b) wskazujemy okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
 - c) określamy przewidywany termin rozpatrzenia Reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia złożenia Reklamacji.
- 3. W przypadku niedotrzymania terminów określonych w punkcie 1 i 2 powyżej, Reklamacja traktowana jest jak rozpatrzona zgodnie z Twoim żądaniem.

Rozdział 5. Sposób powiadomienia o rozpatrzeniu Reklamacji

- 1. Odpowiedzi udzielamy w formie pisemnej lub – na Twój wniosek – pocztą elektroniczną, każdorazowo na adres wskazany w Reklamacji. Jeśli masz roszczenie finansowe, odpowiedzi udzielamy wyłącznie w formie pisemnej.
- 2. W przypadku gdy Reklamacja została złożona przez:
 - a) Twojego Pełnomocnika – odpowiedź wysyłana jest do Ciebie oraz Pełnomocnika;
 - b) Przedstawiciela ustawowego – odpowiedź wysyłana jest do Ciebie oraz przedstawiciela ustawowego;
 - c) Osobę trzecią – odpowiedź wysyłana jest do Ciebie. Osoba trzecia otrzyma oddzielną informację, że nie jest uprawniona do otrzymania odpowiedzi.
- 3. Odpowiedź na Reklamację udzielana w formie pisemnej jest podpisywana przez naszego pracownika.

Rozdział 6. Sposób wnoszenia zażaleń na sposób rozpatrzenia Reklamacji

1. Masz prawo odwołania się od przedstawionego przez nas stanowiska w sprawie danej Reklamacji.
2. Odwołanie od Reklamacji złożysz zgodnie z postanowieniami Rozdziału 3 ust.1.
3. W odwołaniu wskaż przynajmniej:
 - a) dane pozwalające Cię zidentyfikować jako Klienta;
 - b) opis zastrzeżenia (przedmiot odwołania).
4. Odwołanie rozpatrzymy zgodnie z postanowieniami Rozdziału 5.

Rozdział 7. Postanowienia końcowe

1. Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 sierpnia 2025 roku, przy czym dla obecnych Klientów będzie obowiązywał od dnia 31 sierpnia 2025 roku.
2. Regulamin zostanie przekazany pracownikom Domu Maklerskiego za pośrednictwem poczty elektronicznej oraz udostępniony w określonej lokalizacji w przestrzeni sieciowej Domu Maklerskiego.
3. Wszelkie zmiany Regulaminu wymagają dla swej ważności formy pisemnej.

