

Regulamin składania i rozpatrywania reklamacji w CERES Domu Inwestycyjnym S.A.

§ 1 Postanowienia ogólne

Niniejsza Regulamin określa tryb rozpatrywania przez Ceres Dom Inwestycyjny S.A. reklamacji związanych z działalnością Domu Maklerskiego lub podmiotów działających na rzecz Domu Maklerskiego.

Klient ma możliwość skorzystania z instytucji mediacji, sądu polubownego w tym w szczególności sądu polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego, możliwość wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego jak również możliwość wystąpienia 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.

§ 2 Definicje

Ilekróć w Regulaminie jest mowa o:

- a. Dom Maklerski, CERES DI SA – rozumie się przez to CERES Dom Inwestycyjny S.A.,
- b. Kliencie – rozumie się przez to każdą osobę fizyczną, osobę prawną lub jednostkę organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej składającą lub zamierzającą złożyć reklamację, która korzysta lub korzystała z usług CERES DI SA, wnioskowała o świadczenie takich usług lub była odbiorcą oferty marketingowej CERES DI SA,
- c. Reklamacji – rozumie się przez to 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,
- d. Regulamin – rozumie się przez to Regulamin rozpatrywania reklamacji w CERES Domu Inwestycyjnym S.A.,
- e. Dacie złożenia Reklamacji – jest to data wpływu Reklamacji do Domu Maklerskiego,
- f. Rzeczniku Finansowym – rozumie się przez to Rzecznika Finansowego, o którym mowa w Ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym.

§3 Miejsce i forma złożenia reklamacji:

1. Reklamacja 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: reklamacje@ceresdi.pl.
2. Reklamacja powinna zawierać co najmniej:
 - a) dane pozwalające na skuteczną identyfikację Klienta,
 - b) opis zastrzeżenia (przedmiot reklamacji).
3. W celu umożliwienia rzetelnego rozpatrzenia Reklamacji, powinna ona zostać złożona niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia.

§4 Termin rozpatrzenia Reklamacji

1. Udzielenie odpowiedzi na Reklamację powinno nastąpić bez zbędnej zwłoki, nie później niż 30 dni od daty złożenia Reklamacji. 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, Dom Maklerski:
 - a) wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
 - b) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
 - c) określa przewidywany termin rozpatrzenia Reklamacji i udzieleniu odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia złożenia Reklamacji.

3. W przypadku Klienta będącego osobą fizyczną niedotrzymanie terminów określonych w punkcie 1 i 2 powyżej Reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.

§5 Sposób powiadomienia o rozpatrzeniu Reklamacji

1. Odpowiedź na Reklamację jest udzielana w formie pisemnej, na adres Klienta wskazany w treści Reklamacji.
2. Odpowiedź na Reklamację może być udzielona za pośrednictwem poczty elektronicznej wyłącznie na wniosek Klienta, na adres wskazany w treści Reklamacji.
3. W przypadku roszczenia finansowego Klienta, odpowiedź jest udzielana wyłącznie w formie pisemnej.
4. W przypadku gdy Reklamacja 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 Reklamację udzielana w formie pisemnej powinna zostać podpisana przez osobę prowadzącą postępowanie.

§6 Sposób wnoszenia zażaleń na sposób rozpatrzenia Reklamacji

1. Klientowi przysługuje prawo odwołania się od przedstawionego stanowiska w sprawie danej Reklamacji.
2. Odwołanie od reklamacji Klient składa zgodnie z postanowieniami § 3 ust. 1.
3. Odwołanie od reklamacji powinno zawierać co najmniej:
 - a) dane pozwalające na skuteczną identyfikację Klienta;
 - b) opis zastrzeżenia (przedmiot odwołania)
4. Postanowienia § 5 stosuje się odpowiednio.

§7 Postanowienia końcowe

1. Regulamin wchodzi w życie z dniem uchwalenia jej przez Zarząd Domu Maklerskiego.
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.