

Procedura załatwiania skarg Klientów na działalność EVO Dom Maklerski S.A.

§1 Pojęcia

Procedura	Procedura załatwiania skarg Klientów na działalność EVO Dom Maklerski S.A.
Klient	Klient indywidualny lub Klient instytucjonalny
Klient indywidualny	Osoba fizyczna, która zawarła umowę o świadczenie usług z EVO
Klient instytucjonalny	Osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła umowę o świadczenie usług z EVO
EVO	EVO Dom Maklerski S.A. z siedzibą w Warszawie
Skarga	Informacja kierowana do EVO zawierająca zastrzeżenia Klienta dotycząca usług świadczonych przez EVO
Rzecznik	Rzecznik Finansowy w rozumieniu ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym
Ustawa o obrocie	Ustawa z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi
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
Trwały nośnik	Nośnik umożliwiający użytkownikowi przechowywanie adresowanych do niego informacji w sposób umożliwiający dostęp do nich przez okres odpowiedni do celów, którym te informacje służą, i pozwalający na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci
Agent	osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której EVO powierzył na podstawie umowy, o której mowa w art. 79 ust. 1 Ustawy o obrocie czynności pośrednictwa w zakresie działalności prowadzonej przez EVO

§2 Postanowienia ogólne

1. Niniejsza Procedura załatwiania Skarg Klientów na działalność EVO Dom Maklerski S.A. określa tryb przyjmowania Skarg, ich ewidencjonowania, analizowania, oceny zasadności oraz udzielania odpowiedzi.
2. Jeżeli inna procedura lub regulamin EVO przyznaje Klientowi uprawnienia w zakresie zgłaszania Skarg w zakresie węższym aniżeli Procedura, to zastosowanie znajduje Procedura.
3. Funkcję zarządzania skargami, o której mowa w art. 26 ust. 3 Rozporządzenia 2017/565, w EVO pełni Inspektor Nadzoru przy pomocy Biura Inspektora Nadzoru.

§3 Procedura rozpatrywania Skargi Klienta indywidualnego

1. Skarga może być złożona przez Klienta indywidualnego:

- a) w formie pisemnej – osobiście, w siedzibie EVO, albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe wysłaną na adres EVO;
 - b) ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w siedzibie EVO;
 - c) w siedzibie Agenta, zarówno w formie pisemnej jak i ustnej;
 - d) za pomocą poczty elektronicznej – na adres reklamacje@evodm.pl.
2. Składając Skargę Klient indywidualny powinien wskazać swoje imię, nazwisko, adres korespondencyjny oraz zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez EVO. Na żądanie Klienta EVO potwierdzi w formie pisemnej fakt złożenia Skargi. Skarga może zostać złożona za pośrednictwem pełnomocnika Klienta.
 3. Umowa zawierana z Klientem indywidualnym lub regulamin usługi maklerskiej świadczonej przez EVO powinny zawierać informacje dotyczące procedury składania i rozpatrywania Skarg w tym co najmniej:
 - a) Miejsce i formę złożenia Skargi;
 - b) Termin rozpatrzenia Skargi;
 - c) Sposób powiadomienia o rozpatrzeniu Skargi.
 4. W przypadku zgłoszenia roszczeń przez osobę fizyczną, która nie posiada zawartej umowy o świadczenie usług z EVO, a na rzecz której EVO świadczy usługi, EVO dostarcza takiej osobie informacje, o których mowa w ust. 2, w terminie 7 dni od dnia, w którym nastąpiło zgłoszenie roszczeń wobec EVO.
 5. W uzasadnionych przypadkach, jeśli treść Skargi nie określa rodzaju żądania lub jest niezrozumiała, EVO może zażądać jej uzupełnienia o informacje i dokumenty, niezbędne do jej prawidłowego rozpatrzenia. Żądanie uzupełnienia nie wstrzymuje biegu terminu do rozpatrzenia Skargi.
 6. Skarga, po jej wpływie do EVO, jest rejestrowana przez osobę otrzymującą Skargę, oznaczana datą wpływu, a następnie niezwłocznie przekazywana jest do Inspektora Nadzoru w celu wprowadzenia do Rejestru Skarg.
 7. Inspektor Nadzoru przekazuje Skargę do Dyrektora Biura Sprzedaży i Oferowania w zakresie Skarg dotyczących działalności Biura Sprzedaży i Oferowania lub Dyrektora Biura Zarządu w zakresie pozostałych Skarg, w celu uzyskania niezbędnych informacji potrzebnych do rozpatrzenia Skargi.
 8. W przypadku, gdy do rozpatrzenia Skargi wymagane jest zasięgnięcie opinii prawnej, interpretacji lub uzyskanie dokumentów z podmiotów trzecich, osoba o której mowa w ust. 7 niezwłocznie informuje o tym fakcie Inspektora Nadzoru.
 9. Skarga rozpatrywana jest niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od daty jej wpływu. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie Skargi i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w zdaniu poprzednim, w szczególności w przypadku:
 - a) konieczności uzyskania dodatkowych informacji od Klienta indywidualnego,
 - b) konieczności uzyskania opinii prawnej lub innej opinii podmiotu zewnętrznego,
 - c) analizy sprawy lub
 - d) innych okoliczności uzasadniających wydłużenie terminu, o którym mowa w zdaniu poprzednim,EVO przekazuje Klientowi indywidualnemu (składającemu Skargę) informację, w której:
 - wyjaśnia przyczyny opóźnienia,
 - wskazuje okoliczności które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia Skargi,
 - określa przewidywany termin rozpatrzenia Skargi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia jej wpływu do EVO.
 10. Za przygotowanie dokumentacji, wyjaśnień oraz projektu odpowiedzi, odpowiedzialny jest Inspektor Nadzoru przy współpracy z osobą, o której mowa w ust. 7. Dane kontaktowe:

Dyrektor Biura Inspektora Nadzoru – Inspektor Nadzoru:

EVO Dom Maklerski S.A.

ul. Jana Pankiewicza 3,

00-696 Warszawa

+48 22 417 58 60

kontakt@evodm.pl

11. Realizacja czynności w tym zakresie powinna nastąpić nie później niż w terminie 14 dni, chyba że skomplikowany stan sprawy wymaga dłuższego terminu. Wydłużenie tego terminu wymaga zgody Inspektora Nadzoru.
12. Odpowiedź na Skargę podpisuje Zarząd (zgodnie z reprezentacją EVO) lub osoba upoważniona przez Zarząd.
13. Odpowiedź na Skargę zawiera:
 - a) decyzję dotyczącą sposobu jej załatwienia
 - b) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że Skarga została rozpatrzona zgodnie z wolą Klienta indywidualnego,
 - c) wyczerpującą informację na temat stanowiska EVO w sprawie kierowanych zastrzeżeń, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów wzorca umowy lub umowy,
 - d) sformułowane w sposób zrozumiały dla Klienta indywidualnego odniesienie się do żądania Klienta indywidualnego,
 - e) imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi ze wskazaniem jej stanowiska służbowego,
 - f) określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w Skardze rozpatrzonej zgodnie z wolą Klienta indywidualnego zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi.
14. Odpowiedź na Skargę przekazywana jest w formie pisemnej na adres wskazany przez Klienta indywidualnego. Odpowiedź na Skargę może być przekazana w formie innego Trwałego nośnika o ile Klient indywidualny wyrazi na to zgodę. Odpowiedź można dostarczyć pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek Klienta
15. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających ze Skargi, odpowiedź powinna zawierać pouczenie o możliwości:
 - a) wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika
 - b) wystąpienia z powództwem do właściwego sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu który powinien być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy.
16. W przypadku niedotrzymania terminu określonego w ust. 7, Skargę uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta indywidualnego.

§4

Procedura rozpatrywania Skargi Klienta instytucjonalnego

1. Do Skarg Klienta instytucjonalnego stosuje się odpowiednio postanowienia §3 ust. 1, ust. 4 zdanie 1, ust. 5, ust. 6, ust. 8, ust. 9, ust. 10, ust. 12.
2. EVO przy zawarciu umowy przekazuje Klientowi instytucjonalnemu informacje dotyczące procedury składania i rozpatrywania Skarg w tym co najmniej:
 - a) miejsce i formę złożenia Skargi;
 - b) termin rozpatrzenia Skargi;
 - c) sposób powiadomienia o rozpatrzeniu Skargi;
3. Odpowiedź, na Skargę powinna zostać udzielona bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od daty otrzymania Skargi. W przypadku uzasadnionej niemożności udzielenia odpowiedzi w tym terminie EVO przesyła Klientowi instytucjonalnemu informację zawierającą:
 - a) wyjaśnienie przyczyny braku możliwości dotrzymania terminu, o którym mowa w zdaniu pierwszym;

- b) wskazanie przewidywanego terminu udzielenia odpowiedzi, nie dłuższego jednak niż 90 dni od dnia otrzymania Skargi.
4. Odpowiedź na Skargę zawiera:
- a) informację o wyniku rozpatrzenia złożonej skargi;
 - b) w przypadku nieuwzględnienia skargi klienta w jakimkolwiek zakresie, uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że nie wymaga tego charakter podnoszonych zarzutów;
 - c) wskazanie osoby udzielającej odpowiedzi z podaniem jej stanowiska służbowego.

§5 Rejestr Skarg

1. EVO prowadzi Rejestr Skarg dotyczących działalności EVO. Rejestr Skarg jest prowadzony przez Inspektora Nadzoru w formie pisemnej lub elektronicznej.
2. Rejestr Skarg zawiera:
 - a) imię i nazwisko lub firmę (nazwę) podmiotu składającego Skargę,
 - b) datę złożenia Skargi,
 - c) przedmiot Skargi, wraz z datą zawarcia (lub numerem) oraz rodzajem umowy dotyczącej świadczenia usługi maklerskiej,
 - d) środki podjęte w celu rozpatrzenia Skargi,
 - e) sposób rozpatrzenia Skargi.
3. Treść Skargi, dokumenty służące jej rozpatrzeniu oraz odpowiedź na Skargę jest archiwizowana przez EVO.
4. EVO corocznie w terminie 45 dni od zakończenia roku kalendarzowego przekazuje Rzecznikowi sprawozdanie dotyczące rozpatrywania Skarg oraz liczby wystąpień Klientów na drogę postępowania sądowego w wyniku nierozpatrzenia Skarg zgodnie z wolą tych Klientów, z uwzględnieniem:
 - a) liczby Skarg,
 - b) uznanych i nieuznanych roszczeń wynikających ze Skarg,
 - c) informacji o wartości zgłoszonych roszczeń w pozwach i kwot zasądzonych prawomocnymi orzeczeniami sądów na rzecz Klientów w okresie sprawozdawczym

§6 Postanowienia końcowe

1. Pracownicy oraz Agenci EVO zobowiązani są do zapoznania się i stosowania zapisów Procedury.
2. Procedura podlega publikacji na stronie internetowej www.evodm.pl.