

*Załącznik nr 1 do uchwały Zarządu  
EVO Domu Maklerskiego S.A.  
z dnia 5 czerwca 2023 r.*

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

<i>Data wejścia w życie regulacji:</i>	<i>23 listopada 2015 r.</i>
<i>Data obowiązywania znowelizowanego dokumentu:</i>	<i>5 czerwca 2023 r.</i>
<i>Właściciel regulacji:</i>	<i>Zarząd EVO DM S.A.</i>

## §1 Pojęcia

<b>Procedura</b>	Procedura załatwiania skarg Klientów na działalność EVO Dom Maklerski S.A.
<b>Klient</b>	Klient indywidualny lub Klient instytucjonalny
<b>Klient indywidualny</b>	Osoba fizyczna, która zawarła umowę o świadczenie usług z EVO DM
<b>Klient instytucjonalny</b>	Osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła umowę o świadczenie usług z EVO DM
<b>EVO DM</b>	EVO Dom Maklerski S.A. z siedzibą w Warszawie
<b>Skarga</b>	Informacja kierowana do EVO DM zawierająca zastrzeżenia Klienta dotycząca usług świadczonych przez EVO DM
<b>Rzecznik</b>	Rzecznik Finansowy w rozumieniu ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej
<b>Ustawa o obrocie</b>	Ustawa z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi
<b>Rozporządzenie 2017/565</b>	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
<b>Trwały nośnik</b>	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
<b>Agent</b>	osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której EVO DM powierzył na podstawie umowy, o której mowa w art. 79 ust. 1 Ustawy o obrocie czynności pośrednictwa w zakresie działalności prowadzonej przez EVO DM
<b>POK</b>	Punkt Obsługi Klienta EVO DM z siedzibą w Krakowie (31-027), przy ul. Mikołajskiej 13

## §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 DM 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 DM 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 DM lub POK, albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe wysłaną na adres EVO DM lub adres POK;
  - b) ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w siedzibie EVO DM lub POK;
  - c) za pomocą poczty elektronicznej – na adres [reklamacje@evodm.pl](mailto:reklamacje@evodm.pl),
  - d) w siedzibie Agenta.
2. Składając Skargę Klient indywidualny powinien wskazać swoje imię, nazwisko, adres korespondencyjny oraz zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez EVO DM. Na żądanie Klienta EVO DM 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 DM 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 DM, a na rzecz której EVO DM świadczy usługi, EVO DM dostarcza takiej osobie informacje, o których mowa w ust. 2, w terminie 7 dni od dnia, w którym nastąpiło zgłoszenie roszczeń wobec EVO DM.
  5. W uzasadnionych przypadkach, jeśli treść Skargi nie określa rodzaju żądania lub jest niezrozumiała, EVO DM 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 DM, 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 DM 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 DM.
  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:

EVO Dom Maklerski S.A.

ul. Jana Pankiewicza 3,

00-696 Warszawa

+48 22 417 58 60

[kontakt@evodm.pl](mailto: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 DM) 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 DM 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) odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi, o którym mowa w ust. 16 i 17,
  - b) wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika,
  - c) wystąpienia z powództwem do właściwego sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu który powinien być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy.
16. Od decyzji Domu Maklerskiego nie uznającej zasadności skargi, Klientowi przysługuje prawo odwołania w ciągu 14 dni od daty doręczenia decyzji Domu Maklerskiego o nie uznaniu skargi.
17. Dom Maklerski dokonuje powtórnego rozpatrzenia skargi Klienta w ciągu 14 dni od daty złożenia odwołania.
18. W przypadku niedotrzymania terminu określonego w ust. 7 i 17, Skargę uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta indywidualnego.
19. Klient w przypadku stwierdzenia nieprawidłowości dotyczących wykonania Umowy, świadczenia Usługi lub działalności Domu Maklerskiego, niezależnie od możliwości skorzystania z postępowania opisanego w ust. 1-18 powyżej, ma prawo wystąpić z powództwem przeciwko Domowi Maklerskiemu do właściwego sądu powszechnego.

#### §4

#### **Procedura rozpatrywania Skargi Klienta instytucjonalnego**

1. Do Skarg Klienta instytucjonalnego stosuje się odpowiednio postanowienia §3 ust. 1, ust. 4, ust. 5, ust. 6, ust. 8, ust. 9, ust. 10, ust. 12.

2. EVO DM 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 DM 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 DM prowadzi Rejestr Skarg dotyczących działalności EVO DM. 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 DM.
4. EVO DM 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 DM zobowiązani są do zapoznania się i stosowania zapisów Procedury.
2. Procedura podlega publikacji na stronie internetowej [www.evodm.pl](http://www.evodm.pl).