

Załącznik nr 1 do uchwały Zarządu

EVO Domu Maklerskiego S.A.

z dnia 18 marca 2025 r.

Procedura załatwiania skarg Klientów na działalność EVO Domu Maklerskiego S.A.

<i>Data wejścia w życie regulacji:</i>	<i>23.11.2015 r.</i>
<i>Data nowelizacji</i>	<i>28.01.2021r. 05.06.2023r.18.03.2025r.</i>
<i>Właściciel regulacji:</i>	<i>Zarząd EVO DM S.A</i>

§1 Pojęcia

Procedura	Procedura załatwiania skarg Klientów na działalność EVO Domu Maklerskiego S.A.
Klient	Osoba fizyczna, Osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła umowę o świadczenie usług z EVO DM
EVO DM	EVO Dom Maklerski S.A. z siedzibą w Warszawie
Skarga	Informacja kierowana do EVO DM zawierająca zastrzeżenia Klienta dotycząca usług świadczonych przez EVO DM
Rzecznik	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
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 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
POK	Punkt Obsługi Klienta EVO DM z siedzibą w Krakowie (31-027), przy ul. Mikołajskiej 13

§2 Postanowienia ogólne

- Niniejsza Procedura załatwiania Skarg Klientów na działalność EVO Dom Maklerski S.A. określa tryb przyjmowania Skarg, ich ewidencjonowania, analizowania, oceny zasadności oraz udzielania odpowiedzi.
- Jeżeli inna procedura lub regulamin EVO DM przyznaje Klientowi uprawnienia w zakresie zgłaszania Skarg w zakresie węższym aniżeli Procedura, to zastosowanie znajduje Procedura.
- 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 Złożenie Skargi

- Skarga może być złożona przez Klienta:
 - 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;
 - ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w siedzibie EVO DM lub POK;
 - za pomocą poczty elektronicznej – na adres reklamacje@evodm.pl,

- d) w siedzibie Agentą.
2. Składając Skargę Klient powinien wskazać:
 - a) swoje dane identyfikacyjne, w tym imię i nazwisko albo firmę (nazwę), adres korespondencyjny;
 - b) dokładny opis zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez EVO DM;
 - c) dokumenty uzasadniające zastrzeżenia, o których mowa w pkt b), jeśli istnieją;
 - d) oczekiwania w stosunku do Domu Maklerskiego w kontekście Skargi.
3. W przypadku złożenia przez Klienta Skargi w formie ustnej, pracownik EVO DM lub Agent odbierający Skargę, powinien sporządzić pisemną notatkę z przyjęcia Skargi, zawierającą odwzorowanie treści Skargi Klienta. Notatka powinna zostać podpisana przez Klienta, w celu potwierdzenia zgodności jej treści z faktycznym przedmiotem Skargi.
4. Na żądanie Klienta EVO DM potwierdzi w formie pisemnej fakt złożenia Skargi. Skarga może zostać złożona za pośrednictwem pełnomocnika, przedstawiciela lub reprezentanta Klienta.
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.

§4

Rozpatrywanie Skargi

1. Skarga rozpatrywana jest niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od daty jej wpływu.
2. 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,
 - 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 (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.
3. EVO DM przy rozpatrywaniu Skargi kieruje się zasadami rzetelności i wnikliwości, dążąc do obiektywnego i kompleksowego załatwienia sprawy.
4. W przypadku niedotrzymania terminu określonego w ust. 1 lub 2, Skargę uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.

§5

Odpowiedź na Skargę

1. Odpowiedź na Skargę zawiera w szczególności:
 - a) decyzję dotyczącą sposobu jej załatwienia,
 - b) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że Skarga została rozpatrzona zgodnie z wolą Klienta,
 - 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 odniesienie się do żądania Klienta,

- 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 zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi.
2. Odpowiedź na Skargę przekazywana jest w formie pisemnej na adres wskazany przez Klienta. Odpowiedź na Skargę może być przekazana w formie innego Trwałego nośnika, o ile Klient wyrazi na to zgodę. Odpowiedź można dostarczyć pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek Klienta.
 3. 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. 4 i 5 poniżej,
 - 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.
 4. Od decyzji Domu Maklerskiego nieuznającej zasadności skargi, Klientowi przysługuje prawo odwołania w ciągu 14 dni od daty doręczenia decyzji Domu Maklerskiego o nieuznaniu skargi.
 5. Dom Maklerski dokonuje powtórnego rozpatrzenia skargi Klienta w ciągu 14 dni od daty złożenia odwołania.
 6. W przypadku niedotrzymania terminu określonego w ust. 5, Skargę uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.
 7. Klient w przypadku stwierdzenia nieprawidłowości dotyczących wykonania Umowy, świadczenia Usługi lub działalności Domu Maklerskiego, niezależnie od możliwości skorzystania z postępowania opisanego w Procedurze, ma prawo wystąpić z powództwem przeciwko Domowi Maklerskiemu do właściwego sądu powszechnego.

§6 **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 w szczególności:
 - 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 są archiwizowane przez EVO DM zgodnie z wewnętrznymi regulacjami.
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

§7 **Postanowienia końcowe**

1. Bieżący nadzór nad przestrzeganiem Procedury sprawuje Inspektor Nadzoru.

2. Pracownicy oraz Agenci EVO DM zobowiązani są do zapoznania się i stosowania postanowień Procedury.
3. Procedura podlega publikacji na stronie internetowej www.evodm.pl. Tekst Procedury stanowi również załącznik do umowy o świadczenie usługi maklerskiej przyjmowania i przekazywania zleceń nabycia lub zbycia instrumentów finansowych zawieranej przez EVO DM z Klientem.
4. Zmiany Procedury przyjmowane są w drodze uchwały Zarządu EVO DM.