

Procedura załatwiania skarg klientów na działalność Domu Maklerskiego Navigator S.A.

§ 1

Zagadnienia wstępne

1. Ustala się Procedurę Domu Maklerskiego Navigator Spółka Akcyjna w zakresie załatwiania skarg Klientów na działalność Domu Maklerskiego Navigator S.A. z siedzibą w Warszawie.
2. Ilekroć w niniejszej Procedurze jest mowa o:
 - 1) **„Domu Maklerskim”** – należy przez to rozumieć Dom Maklerski NAVIGATOR S.A.;
 - 2) **„Kliencie”** – należy przez to rozumieć podmiot składający lub zamierzający złożyć skargę, zarówno instytucjonalny jak i indywidualny, który korzysta lub korzystał z usług Domu Maklerskiego, wnioskował o świadczenie takich usług lub był odbiorcą oferty marketingowej Domu Maklerskiego;
 - 3) **„Konsumentem”** – należy przez to rozumieć Klienta, który jest osobą fizyczną;
 - 4) **„Procedurze”** – należy przez to rozumieć niniejszą Procedurę załatwiania skarg klientów na działalność Domu Maklerskiego Navigator S.A.;
 - 5) **„Rozporządzeniu 2017/565”** – należy przez to rozumieć 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 (Dz. Urz. UE L 87 z 31.3.2017, str. 1);
 - 6) **„Rzeczniku”** – należy przez to rozumieć Rzecznika Finansowego, o którym mowa w Ustawie;
 - 7) **„Skardze”** – należy przez to rozumieć wystąpienie skierowane do Domu Maklerskiego przez jego Klienta, w którym klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Dom Maklerski lub wykonywanej przez Dom Maklerski działalności, objętej nadzorem Komisji Nadzoru Finansowego;
 - 8) **„Ustawie”** – należy przez to rozumieć ustawę z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej.

§ 2

Postanowienia ogólne

1. Procedura określa tryb przyjmowania skarg, ich ewidencjonowania, analizowania, oceny zasadności oraz udzielania odpowiedzi (załatwianie skarg). Celem wdrożenia Procedury jest zapewnienie szybkiego załatwiania skarg.
2. Dom Maklerski zapewnia Klientowi możliwość złożenia skargi w sposób nie powodujący nadmiernych utrudnień dla Klienta.
3. Dom Maklerski załatwia skargi bezzwłocznie, rzetelnie, wnikliwie, obiektywnie oraz poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa, zasad uczciwego obrotu i dobrych obyczajów. Załatwianie skarg prowadzi do obiektywnego rozpatrzenia zarzutów podniesionych w skargach.
4. Dom Maklerski załatwiając skargi analizuje wszystkie informacje i dokumenty przekazane w skardze, a także informacje i dokumenty będące w posiadaniu Domu Maklerskiego związane ze skargą oraz, jeśli zachodzi taka potrzeba, informacje i dokumenty będące w posiadaniu innych podmiotów, związane ze skargą.
5. Przed zawarciem umowy z Klientem Dom Maklerski przekazuje informację dotyczącą możliwości złożenia skargi, zawierającą sposób udostępnienia informacji, określonych w ust. 6 i 7 poniżej, a także wskazującą na:
 - 1) podleganie przez Dom Maklerski nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego;
 - 2) akceptowaną przez Dom Maklerski formę pozasądowego rozwiązywania ewentualnych sporów, jeżeli Dom Maklerski przewiduje taką możliwość.
6. Szczegółowe informacje dotyczące załatwiania skarg wraz z danymi kontaktowymi umożliwiającymi złożenie skargi powinny być publikowane w łatwo dostępnej formie (np. w broszurach, regulaminach, wzorcach umownych lub w stosowanych przez Dom Maklerski dokumentach informacyjnych) i udostępniane za pośrednictwem strony internetowej Domu Maklerskiego.
7. Informacje, o których mowa w ust. 6, powinny być aktualne, precyzyjne i sformułowane w sposób zrozumiały.
8. Niezależnie od obowiązków informacyjnych wynikających z ust. 5 – 7, Dom Maklerski zamieszcza w umowie zawieranej z Klientem następujące informacje dotyczące załatwiania skarg:
 - 1) miejsce i formę złożenia skargi;
 - 2) termin rozpatrzenia skargi;
 - 3) sposób powiadomienia o rozpatrzeniu skargi.
9. W odniesieniu do Klientów, którzy nie zawarli umowy z Domem Maklerskim, informacje, o których mowa w ust. 8, powinny zostać dostarczone w ciągu 7 dni od

dnia, w którym nastąpiło zgłoszenie roszczeń wobec Domu Maklerskiego.

§ 3

Procedura załatwiania skargi

1. Skarga powinna być złożona w formie:
 - 1) pisemnej:
 - a) w postaci papierowej - osobiście w siedzibie Domu Maklerskiego, albo wysłana przesyłką pocztową, albo nadana w placówce podmiotu zajmującego się doręczaniem korespondencji na terenie Unii Europejskiej, albo
 - b) w postaci elektronicznej - z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej albo wysłana na adres do doręczeń elektronicznych, wpisany do bazy adresów elektronicznych;
 - 2) ustnej - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty klienta w siedzibie Domu Maklerskiego.
2. Dom Maklerski na żądanie klienta potwierdza pisemnie lub w inny sposób uzgodniony z Klientem fakt złożenia skargi.
3. Klient może złożyć skargę przez pełnomocnika dysponującego pełnomocnictwem udzielonym w zwykłej formie pisemnej, chyba że istnieją szczególne uwarunkowania wskazujące na konieczność zachowania innej formy szczególnej, a Klient został o tym poinformowany na etapie zawarcia umowy.
4. Termin na załatwienie skargi rozpoczyna swój bieg od dnia następnego po dniu otrzymania skargi przez Dom Maklerski zgodnie z ust. 1 i nie może być dłuższy niż 30 dni.
5. W przypadku Konsumentów, w razie niedotrzymania terminu określonego w ust. 4, a w określonych przypadkach terminu określonego w ust. 6, skargę uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta, wyrażoną w skardze.
6. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających załatwienie skargi, w tym udzielenie odpowiedzi, w terminie, o którym mowa w ust. 4, Dom Maklerski w informacji przekazywanej Klientowi, który wystąpił ze skargą:
 - 1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
 - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla załatwienia skargi, w tym udzielenia odpowiedzi;
 - 3) określa przewidywany termin załatwienia skargi, w tym udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania skargi.
7. Skarga, po jej wpłynięciu do Domu Maklerskiego, jest rejestrowana przez osobę, która

otrzymała skargę zgodnie z ust. 1, oznaczana datą wpływu, a następnie niezwłocznie przekazywana jest do Inspektora Nadzoru w celu wprowadzenia do rejestru skarg i w celu przygotowania projektu odpowiedzi.

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. Inspektor Nadzoru w toku załatwiania skargi w szczególności:
 - 1) indywidualnie zapoznaje się z każdą skargą,
 - 2) zleca pisemne wyjaśnienie sprawy osobie odpowiedzialnej za sprawę będącą przedmiotem skargi, a w razie potrzeby także jej przełożonemu,
 - 3) po otrzymaniu pisemnego wyjaśnienia, od osób o których mowa w pkt 2) informuje klienta o sposobie załatwienia złożonej przez klienta skargi,
 - 4) prowadzi rejestr skarg.
10. Skargi niezawierające danych pozwalających na identyfikację Klienta pozostawia się bez rozpoznania, jeżeli czynności zmierzające do identyfikacji Klienta, podjęte przez Dom Maklerski na podstawie danych objętych skargą i informacji posiadanych przez Dom Maklerski, nie doprowadziły do jego identyfikacji.
11. Za przygotowanie dokumentacji, wyjaśnień oraz projektu odpowiedzi, odpowiedzialny jest Inspektor Nadzoru.
12. Odpowiedź na skargę podpisuje Zarząd lub inna osoba upoważniona przez Zarząd (np. Inspektor Nadzoru). Odpowiedź na skargę powinna zostać udzielona w formie pisemnej, chyba że uzgodniono z Klientem inną formę udzielenia odpowiedzi. W szczególności, odpowiedź na skargę może być przekazana na adres zamieszkania wskazany przez Klienta w skardze, na adres poczty elektronicznej, za pomocą którego skarga została złożona lub w sposób wynikający ze złożenia skargi.
13. Odpowiedź udzielana w formie pisemnej powinna zostać w całości sporządzona przy użyciu czcionki zapewniającej czytelność odpowiedzi.
14. Odpowiedź na Skargę zawiera:
 - 1) wyczerpujące uzasadnienie faktyczne i prawne, w tym na temat zgłoszonego problemu, chyba że skarga została rozpatrzona zgodnie z wolą Klienta;
 - 2) wyczerpującą informację na temat stanowiska Domu Maklerskiego w sprawie skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów wzorca umowy lub umowy oraz właściwych przepisów prawa, także z przytoczeniem ich brzmienia, chyba, że nie wymaga tego charakter podnoszonych zarzutów;
 - 3) imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi ze wskazaniem jej stanowiska służbowego oraz podpis lub podpisy osób, o których mowa w ust. 12;
 - 4) określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w skardze rozpatrzonej

zgodnie z wolą klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi.

15. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających ze skargi treść odpowiedzi powinna zawierać również pouczenie o możliwości:

- 1) odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi, jeżeli Dom Maklerski przewiduje tryb odwoławczy, a także o sposobie wniesienia tego odwołania;
- 2) w przypadku Konsumentów - skorzystania z instytucji mediacji albo sądu polubownego, albo innego mechanizmu polubownego rozwiązywania sporów, jeżeli Dom Maklerski przewiduje taką możliwość;
- 3) w przypadku Konsumentów - wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego;
- 4) wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy, w przypadku wyczerpania pozasądowych możliwości rozwiązania sporu.

16. Odpowiedź na skargę jest przygotowana na piśmie:

- 1) w postaci elektronicznej - w przypadku, gdy reklamacja została złożona przez klienta na piśmie w postaci elektronicznej, chyba że klient wniósł o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci papierowej;
- 2) w postaci papierowej - w przypadku, gdy reklamacja została złożona przez klienta na piśmie w postaci papierowej, chyba że klient wniósł o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci elektronicznej;
- 3) w postaci papierowej albo elektronicznej, zgodnie z wnioskiem klienta - w przypadku, gdy reklamacja została złożona przez klienta ustnie.

17. W przypadku, o którym mowa w §3 ust. 16 pkt 1 Procedury, odpowiedź jest udzielana:

- 1) z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej, za pomocą którego klient złożył reklamację, albo innego wskazanego przez klienta środka komunikacji elektronicznej - w przypadku, gdy reklamacja została złożona przez klienta z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej;
- 2) na adres klienta 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 - w przypadku, gdy reklamacja została wysłana przez klienta na adres do doręczeń elektronicznych.

§ 4

Rejestr Skarg

1. Dom Maklerski prowadzi rejestr skarg złożonych w danym roku kalendarzowym, dotyczących działalności Domu Maklerskiego. Rejestr jest prowadzony przez Inspektora Nadzoru w formie pisemnej lub elektronicznej.
2. Rejestr Skarg zawiera:
 - 1) imię i nazwisko lub firmę (nazwę) podmiotu składającego skargę;
 - 2) datę złożenia skargi;
 - 3) przedmiot skargi, wraz z datą zawarcia (lub numerem) oraz rodzajem umowy dotyczącej świadczenia usługi maklerskiej;
 - 4) środki podjęte w celu rozpatrzenia skargi;
 - 5) sposób rozpatrzenia skargi.
3. Treść skargi, dokumenty służące jej rozpatrzeniu oraz odpowiedź na skargę jest archiwizowana przez Dom Maklerski.

§ 5

Udostępnianie danych właściwym organom

Dom Maklerski udostępnia dane dotyczące otrzymanych skarg i sposobu ich załatwienia Rzecznikowi w terminie 45 dni od zakończenia roku kalendarzowego oraz innym właściwym organom zgodnie z przepisami prawa powszechnie obowiązującego.

§ 6

Postanowienia końcowe

1. Pracownicy Domu Maklerskiego zobowiązani są do zapoznania się i stosowania Procedury.
2. Procedura została sporządzona w formie pisemnej oraz udostępniona w Domu Maklerskim wszystkim pracownikom bezpośrednio zajmującym się świadczeniem usług i sprzedażą produktów oferowanych przez Dom Maklerski, rozpatrywaniem skarg oraz sprawującym kontrolę i nadzór nad tymi procesami.
3. Procedura została określona i przyjęta przez Zarząd Domu Maklerskiego. Zarząd Domu Maklerskiego jest odpowiedzialny za wdrożenie i monitorowanie Procedury.
4. Monitorowanie Procedury może zostać powierzone przez Zarząd Inspektorowi Nadzoru. W takim wypadku, Inspektor Nadzoru monitoruje prawidłowość realizacji Procedury w ramach zadań wykonywanych w związku z obowiązkami dotyczącymi

systemu kontroli wewnętrznej.

5. Zarząd lub Inspektor Nadzoru, w przypadku, o którym mowa w ust. 4 analizują dane związane z rozpatrywaniem skarg w celu identyfikacji na podstawie tych danych zagrożeń wystąpienia nieprawidłowości w działaniu Domu Maklerskiego zgodnie z prawem. Wewnętrzne działania następcze są prowadzone, w szczególności, w ramach monitorowania Procedury.
6. Dom Maklerski w sposób należyty, przy uwzględnieniu obowiązujących przepisów prawa, przechowuje dokumentację dotyczącą składanej skargi tak, aby mógł odtworzyć (odczytać lub odsłuchać) jej pełną treść oraz pełną treść odpowiedzi udzielonej na skargę. Okres przechowywania dokumentacji wynosi 5 lat.
7. Procedura wchodzi w życie z dniem podjęcia.