

## Informacja o zasadach składania i rozpatrywania Skarg i Reklamacji

Niniejsza informacja została opracowana w oparciu o art. 26 Rozporządzenia Delegowanego 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 oraz o pozostałe przepisy prawa powszechnie obowiązującego, jak również na podstawie Strategii i procedury rozpatrywania Skarg w PGE Domu Maklerskim S.A.

Klient ma prawo składać w PGE DM skargi i reklamacje dotyczące świadczonych przez PGE DM usług. Podstawowe informacje dotyczące zasad składania i rozpatrywania Skarg i Reklamacji zostały przedstawione poniżej.

### I. Definicje

1. Jeżeli nie zdefiniowano inaczej, użyte w Informacji pojęcia oznaczają:
  - 1) Klient - osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła z PGE DM umowę o świadczenie odpowiednich usług maklerskich, lub z którą ma zostać zawarta umowa;
  - 2) Procedura - Strategia i procedura rozpatrywania Skarg w PGE Domu Maklerskim S.A.;
  - 3) 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;
  - 4) Skarga - rozumiana również jako reklamacja – postępowanie przed PGE DM wynikające z przepisów ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej oraz Rozporządzenia 2017/565.

### II. Zasady składania Skarg lub Reklamacji

1. Prawo do złożenia Skargi lub Reklamacji przysługuje wszystkim Klientom PGE DM.
2. Wszelkie Skargi i Reklamacje wpływające do PGE DM są rozpatrywane w sposób rzetelny, wnikliwy i terminowy, po przeanalizowaniu wszystkich informacji i dokumentów w nich przekazanych, a także informacji i dokumentów będących w posiadaniu PGE DM oraz, jeśli zachodzi taka potrzeba, informacji i dokumentów będących w posiadaniu innych podmiotów. PGE DM dąży do tego, by komunikować się z Klientami w sposób wyraźny, prostym językiem, który jest łatwy do zrozumienia.
3. Skarga Klienta może być złożona:
  - 1) osobiście w siedzibie PGE DM;
  - 2) pisemnie na adres pocztowy siedziby PGE DM;
  - 3) w formie elektronicznej poprzez wysłanie wiadomości e-mail na adres [reklamacje.dmsa@gkpge.pl](mailto:reklamacje.dmsa@gkpge.pl) lub [pgedm@gkpge.pl](mailto:pgedm@gkpge.pl);
  - 4) w postaci elektronicznej z wykorzystaniem innych środków komunikacji elektronicznej;
  - 5) telefonicznie od poniedziałku do piątku (dni robocze) w godzinach pracy PGE DM tj.: 8.00 do 18.00 pod numerem telefonu: +48 22 340 13 00 lub +48 22 340 12 00.
4. Skarga powinna zawierać informacje pozwalające w sposób niewątpliwy ustalić tożsamość Klienta (imię i nazwisko, nazwę podmiotu innego niż osoba fizyczna, NIP, umowę której dotyczy Skarga). W przypadku, gdy podmiot nie jest Klientem PGE DM, Skarga powinna zawierać informacje pozwalające zidentyfikować osobę PGE DM przyjmuje Skargi składane przez Klienta, a także przez osoby, które reprezentują Klienta. Odpowiedź na Skargę udzielana jest wyłącznie Klientowi albo jego pełnomocnikom lub reprezentantom, wskazanym w dokumentach jako osoby uprawnione do kontaktu.

5. Skarga powinna:

- 1) być złożona przez Klienta po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia, w celu umożliwienia rzetelnego rozpatrzenia Skargi;
  - 2) zawierać w szczególności opis transakcji lub czynności wraz z określeniem, jakie zastrzeżenia Klienta budzi dana transakcja lub czynność;
  - 3) wyczerpująco opisywać przedmiot Skargi, wskazać okres, którego dotyczy Skarga oraz przedstawić okoliczności uzasadniające Skargę;
  - 4) jednoznacznie określać oczekiwania Klienta dotyczące sposobu załatwienia sprawy lub określać jego żądania.
6. W przypadku, w którym Skarga Klienta nie spełnia kryteriów określonych w ust. 5 - powyżej - PGE DM niezwłocznie informuje o tym fakcie Klienta.
7. Na żądanie Klienta, PGE DM przesyła potwierdzenie otrzymania Skargi w formie pisemnej listem poleconym, drogą elektroniczną poprzez środki porozumiewania się na odległość lub w sposób wskazany w żądaniu.

### III. Rozpatrywanie Skarg

1. PGE DM zobowiązany jest ustosunkować się do złożonej Skargi bez zbędnej zwłoki, nie dłużej jednak niż w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem. W szczególnie złożonych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie Skargi i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni, PGE DM w informacji przekazywanej Klientowi, który wystąpił ze Skargą:
  - 1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
  - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia Skargi;
  - 3) określa przewidywany termin rozpatrzenia Skargi i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania Skargi.
2. W przypadku niedotrzymania terminu określonego powyżej, Skargę uważa się za rozpatrzoną zgodnie z treścią roszczenia Klienta.
3. Jeżeli z treści Skargi nie można ustalić jej przedmiotu, PGE DM wzywa Klienta do złożenia, w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub informacji uzupełniających Skargę, z pouczeniem, że nieusunięcie wskazanych braków spowoduje pozostawienie Skargi bez rozpatrzenia.
4. PGE DM udziela odpowiedzi na Skargę lub wysyła wezwanie do uzupełnienia Skargi, o którym mowa w ust. 3, w formie pisemnej listem poleconym, drogą elektroniczną poprzez środki porozumiewania się na odległość (jeśli Skarga była wniesiona w tej formie), zaopatrzona w kwalifikowany podpis elektroniczny lub za pośrednictwem kuriera na adres wskazany w Umowie.
5. Odpowiedź na Skargę może zostać dostarczona na inny adres poczty elektronicznej lub adres korespondencyjny wskazany w treści Skargi.
6. Klient jest zobowiązany do współpracy z PGE DM podczas procesu rozpatrywania Skarg oraz w zakresie realizacji zgłoszonych żądań lub naprawienia szkody.
7. Odpowiedź na Skargę zawiera w szczególności:
  - 1) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że kierowane roszczenie zostało rozpatrzone zgodnie z wolą i treścią żądania Klienta;
  - 2) wyczerpującą informację na temat stanowiska PGE DM w sprawie zgłoszonych przez Klienta zastrzeżeń, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów regulaminu świadczenia danej usługi lub umowy zawartej z Klientem, także w zakresie procedur i wymogów zewnętrznych, którymi świadczenie tych usług jest uwarunkowane;
  - 3) imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi ze wskazaniem jej stanowiska służbowego;
  - 4) określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w Skardze rozpatrzonej zgodnie z treścią żądania Klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi;

- 5) pouczenie o prawach, o których mowa w rozdziale IV poniżej, w przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających ze Skargi Klienta.

## IV. Prawo odwołania się od rozstrzygnięcia Skargi

1. Od decyzji PGE DM w ramach rozpatrywanej Skargi przysługuje Klientowi prawo odwołania. Dla odwołania obowiązuje tryb i terminy tożsame dla Skarg. Odwołanie Klienta badane jest przez osobę inną niż osoba, która zajmowała się rozpatrywaniem Skargi. W przypadku podtrzymania decyzji odmownej w wyniku złożonego przez Klienta odwołania, PGE DM zastrzega, że nie będzie rozpatrywał kolejnych odwołań Klienta, chyba że Klient ujawni nowe fakty i okoliczności, które dadzą podstawę do zmiany dotychczasowego stanowiska i oceny sytuacji przez PGE DM.
2. W przypadku nieuwzględnienia przez PGE DM roszczeń wynikających ze Skargi:
  - 1) Klientowi przysługuje odwołanie, o którym mowa w ust. 1 powyżej;
  - 2) Klientowi będącemu osobą fizyczną przysługuje możliwość wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego;
  - 3) Klient ma możliwość wystąpienia z zawezwaniem do mediacji lub do Sądu Polubownego działającego przy Komisji Nadzoru Finansowego, w celu polubownego rozstrzygnięcia sporu;
  - 4) Klient ma możliwość wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem strony, którą pozywa, przed Sąd właściwy do rozpoznania sprawy zgodnie z treścią łączącego go stosunku z PGE DM.