

Załącznik nr 1 do uchwały Zarządu

EVO Domu Maklerskiego S.A.

z dnia 09.06.2026 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/09.06.2026r.</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	Punkty Obsługi Klienta EVO DM

§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 niżeli 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

Złożenie Skargi

1. Skarga może być złożona przez Klienta:
 - a) pisemnie:
 - osobiście, w siedzibie EVO DM, POK lub u Agenta, albo
 - przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe wysłaną na adres siedziby EVO DM, adres POK lub adres siedziby Agenta;
 - b) ustnie:
 - telefonicznie albo
 - osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w siedzibie EVO DM, POK lub u Agenta;
 - c) elektronicznie:
 - za pomocą poczty elektronicznej – na adres reklamacje@evodm.pl,
 - na adres do doręczeń elektronicznych EVO DM AE:PL-40006-31662-DUUAB-28.
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. W przypadku złożenia przez Klienta Skargi w postaci pisemnej, odpowiedź na Skargę przekazywana jest co do zasady w takiej samej formie, chyba że Klient zawnioskował o udzielenie odpowiedzi w postaci elektronicznej.
3. W przypadku złożenia przez Klienta Skargi w postaci elektronicznej, odpowiedź na Skargę przekazywana jest co do zasady w takiej samej formie, chyba że Klient zawnioskował o udzielenie odpowiedzi w postaci pisemnej. Odpowiedź na Skargę w postaci elektronicznej udzielana jest z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej, za pomocą którego Klient złożył Skargę lub innego wskazanego przez Klienta środka komunikacji elektronicznej. Odpowiedź na Skargę wysłaną na adres do doręczeń elektronicznych, o którym mowa w §3 ust. 1 lit. c) tiret 2, EVODM udziela na adres Klienta do doręczeń elektronicznych, wpisany do bazy adresów elektronicznych zgodnie z Ustawą z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych.
4. W przypadku złożenia przez Klienta Skargi w postaci ustnej, odpowiedź na Skargę przekazywana jest wedle wyboru Klienta – w postaci pisemnej albo postaci elektronicznej.
5. 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. 6 i 7 poniżej,
 - b) wystąpienia z wnioskiem o mediację lub wystąpienia do Sądu Polubownego działającego przy Komisji Nadzoru Finansowego w celu polubownego rozstrzygnięcia sporu,
 - c) wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika,
 - d) wystąpienia z powództwem do właściwego sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy.
6. Od decyzji Domu Maklerskiego nieuznającej zasadności Skargi, Klientowi przysługuje prawo odwołania w ciągu 14 dni od daty doręczenia decyzji Domu Maklerskiego o nieuznaniu skargi. Odwołanie powinno być złożone przez Klienta w wybranej postaci pisemnej albo elektronicznej, o których mowa w §3 ust. 1 pkt a) lub c) Procedury.
7. Dom Maklerski dokonuje powtórnego rozpatrzenia skargi Klienta w ciągu 14 dni od daty złożenia odwołania.
8. W przypadku niedotrzymania terminu określonego w ust. 7, Skargę uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.
9. 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.
4. Zmiany Procedury przyjmowane są w drodze uchwały Zarządu EVO DM.

OŚWIADCZENIE

Ja, niżej podpisany(a) oświadczam, że zapoznałem(am) się z „Procedurą załatwiania skarg Klientów na działalność EVO Domu Maklerskiego S.A.", w brzmieniu aktualnym na dzień
Jego treść jest dla mnie zrozumiała i zobowiązuję się do przestrzegania zawartych w nim postanowień.

[Imię i nazwisko]

[data]

[podpis]