



**Regulamin  
rozpatrywania Skarg i Reklamacji Klientów  
Copernicus Securities Spółka Akcyjna**

**Przyjęty uchwałą Zarządu w dniu 30 października 2015 r.**

## I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

### § 1

#### Definicje i skróty

1. Ilekroć w niniejszym Regulaminie jest mowa o:
  - 1) **Copernicus, CSSA** – należy przez to rozumieć Copernicus Securities Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie;
  - 2) **Inspektorze Nadzoru** – należy przez to rozumieć osobę wykonującą zadania z zakresu systemu nadzoru zgodności działalności z prawem oraz systemu kontroli wewnętrznej, zgodnie z Regulaminem Organizacyjnym CSSA.
  - 3) **Kliencie** – należy przez to rozumieć osobę fizyczną, w tym konsumenta<sup>1</sup>, osobę prawną lub jednostkę organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, zarówno klienta indywidualnego jak i instytucjonalnego, na rzecz którego Copernicus świadczy Usługi Maklerskie;
  - 4) **Osobie Powiązanej** – należy przez to rozumieć:
    - 1) osobę wchodzącą w skład statutowych organów Copernicus;
    - 2) osobę pozostającą w stosunku pracy, zlecenia lub innym stosunku prawnym o podobnym charakterze z Copernicus;
    - 3) osobę fizyczną, która jest Agentem Copernicus;
    - 4) osobę fizyczną wykonującą czynności przekazane przez Copernicus zgodnie z umową, o której mowa w art. 81a ust. 1 Ustawy;
    - 5) osobę kierującą działalnością:
      - a) Agentu Copernicus, w przypadku gdy Agentem Copernicus jest jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej;
      - b) podmiotu wykonującego czynności przekazane przez Copernicus zgodnie z umową, o której mowa w art. 81a ust. 1 Ustawy, w przypadku gdy podmiot ten jest jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej;
    - 6) osobę wchodzącą w skład organu zarządzającego:
      - a) Agentu Copernicus, w przypadku gdy Agentem Copernicus jest osoba prawna;
      - b) podmiotu wykonującego czynności przekazane przez Copernicus zgodnie z umową, o której mowa w art. 81a ust. 1 Ustawy, w przypadku gdy podmiot ten jest osobą prawną;
    - 7) osobę pozostającą w stosunku pracy, zlecenia lub innym stosunku prawnym o podobnym charakterze z:
      - a) podmiotem, o którym mowa w § 1 ust. 1 pkt. 4 ppkt. 5 lit. a lub ppkt. 6 lit. a niniejszego Regulaminu, o ile uczestniczy ona w wykonywaniu czynności pośrednictwa w zakresie działalności prowadzonej przez Copernicus;

<sup>1</sup> W rozumieniu art. 22<sup>1</sup> ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny (Dz. U. z 2014 r. poz. 121, z późn. zm.)

- b) podmiotem, o którym mowa w § 1 ust. 1 pkt. 4 ppkt. 5 lit. b lub ppkt. 6 lit. b niniejszego Regulaminu, o ile uczestniczy ona w wykonywaniu czynności przekazanych przez Copernicus.
- 5) **Regulaminie** – należy przez to rozumieć niniejszy Regulamin;
  - 6) **Rejestrze Skarg** – należy przez to rozumieć rejestr skarg i reklamacji prowadzony przez Inspektora Nadzoru zgodnie z wymogami § 17 ust. 3 Rozporządzenia, stanowiący Załącznik Nr 1 do niniejszego Regulaminu;
  - 7) **Rozporządzeniu** – należy przez to rozumieć Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 24 września 2012 r. w sprawie określenia szczegółowych warunków technicznych i organizacyjnych dla firm inwestycyjnych, banków, o których mowa w art. 70 ust.2 ustawy o obrocie instrumentami finansowymi, i banków powierniczych oraz warunków szacowania przez dom maklerski kapitału wewnętrznego (Dz. U. z 2012 r. poz. 1072);
  - 8) **Skardze** – należy przez to rozumieć jakiekolwiek zwrócenie się przez Klienta do Copernicus w formie ustnej, pisemnej, telefonicznie lub za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej dotyczące jego zastrzeżeń dotyczących wykonania przez Copernicus Usług Maklerskich lub działalności Copernicus;
  - 9) **Umowie** – umowie o świadczenie Usług Maklerskich;
  - 10) **Usługach Maklerskich** – należy przez to rozumieć usługi, o których mowa w art. 69 ust. 2 i ust. 4 Ustawy o obrocie;
  - 11) **Ustawie o obrocie** – należy przez to rozumieć z dnia 29 lipca 2005 roku o obrocie instrumentami finansowymi (tj. Dz.U. 2005 nr 183 poz. 1538 z późn. zm.).
2. Pozostałe zwroty które zostały zawarte w niniejszym Regulaminie, a które nie zostały zdefiniowane w § 1 ust. 1 niniejszego Regulaminu, mają znaczenie w rozumieniu powszechnie obowiązujących przepisów prawa.

## § 2

1. Niniejszy Regulamin określa sposób oraz terminy rozpatrywania Skarg i Reklamacji klientów Copernicus.
2. Niniejszy Regulamin obowiązuje wszystkie Osoby Powiązane, o których mowa w §1 ust. 1 pkt. 4 ppkt. 2 niniejszego Regulaminu z Departamentu Sprzedaży i Departamentu Rynków Kapitałowych..
3. Nadzór nad przestrzeganiem przez pracowników odpowiednich jednostek organizacyjnych Copernicus postanowień niniejszego Regulaminu sprawuje Inspektor Nadzoru oraz Prezes Zarządu.
4. Za aktualizację niniejszego Regulaminu odpowiada Inspektor Nadzoru.

## II. POSTANOWIENIA SZCZEGÓŁOWE

### §3

#### Przyjmowanie Skarg i Reklamacji

1. Skargę dotyczącą usług świadczonych przez Copernicus, Klient powinien złożyć niezwłocznie w momencie powzięcia informacji o fakcie niewykonania lub nienależytego wykonania czynności lub usługi, której Skarga dotyczy.
2. Skargi mogą być składane przez Klienta:
  - a. w formie pisemnej, bezpośrednio w siedzibie Copernicus, za pośrednictwem poczty lub kuriera,
  - b. w formie telefonicznej, pod warunkiem, że rozmowa jest rejestrowana, lub ustnie do protokołu podczas wizyty Klienta w siedzibie Copernicus,
  - c. za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej, na adres: [reklamacje@copernicusdm.pl](mailto:reklamacje@copernicusdm.pl)
3. Osoby przyjmujące Skargę, na żądanie Klienta niezwłocznie potwierdzają pisemnie lub w inny uzgodniony z Klientem sposób, fakt jej przyjęcia.
4. Skarga składana przez Klienta zawiera w szczególności:
  - a. dane umożliwiające identyfikację Klienta (PESEL, REGON, imię i nazwisko, nazwa firmy, nr KRS, adres).
  - b. określenie umowy lub zlecenia, którego dotyczy Skarga,
  - c. szczegółowy opis przedmiotu skargi, wraz z udokumentowaniem,
  - d. określenie żądania Klienta.
5. Skargi niezawierające danych pozwalających na identyfikację Klienta, pozostawia się bez rozpatrzenia.
6. Osoba Powiązana z Departamentu Sprzedaży lub Departamentu Rynków Kapitałowych niezwłocznie przekazuje otrzymaną Skargę lub Reklamację do Inspektora Nadzoru.
7. Inspektor Nadzoru rejestruje Skargę lub Reklamację w Rejestrze Skarg niezwłocznie po jej otrzymaniu wpisując:
  - a. imię i nazwisko lub firmę (nazwę) Klienta składającego Skargę,
  - b. datę złożenia Skargi
  - c. przedmiot Skargi,
  - d. środki podjęte w celu rozpatrzenia Skargi.

### §4

#### Rozpatrywanie Skarg i Reklamacji

1. Skargi i reklamacje rozpatrywane są przez Inspektora Nadzoru w ciągu 30 dni od daty przyjęcia jej przez Copernicus. Za datę przyjęcia Skargi lub Reklamacji rozumie się datę jej wpływu do Copernicus.
2. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w pkt. 1, Copernicus w informacji przekazywanej klientowi, który wystąpił z reklamacją:
  - a. wyjaśnia przyczynę opóźnienia;



- skierowanych zastrzeżeń, wraz ze wskazaniem odpowiednich postanowień umowy oraz stosownych przepisów prawa, a jeśli to możliwe to także z przytoczeniem ich brzmienia, chyba że nie wymaga tego charakter podnoszonych zarzutów,
- c. wskazanie osoby udzielającej odpowiedzi z podaniem jej stanowiska służbowego,
  - d. w przypadku rozpatrzenia Skargi ze skutkiem pozytywnym - określenie terminu, w którym Copernicus zrealizuje roszczenie podniesione w ramach wniesionej Skargi, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi.
2. Projekt pisemnej odpowiedzi na Skargę, Inspektor Nadzoru przedstawia do akceptacji Zarządowi Copernicus.
  3. Pisemna odpowiedź na Skargę lub Reklamację, zaakceptowana przez Zarząd Copernicus, jest wysyłana Klientowi na adres wskazany w Skardze, bądź, w przypadku niewskazania takiego adresu, na adres do korespondencji wskazany w Umowie.
  4. Na wniosek Klienta, odpowiedź na Skargę może zostać dostarczona pocztą elektroniczną na adres wskazany przez Klienta.
  5. W przypadku nieuwzględnienia Skargi lub rozpatrzenia Skargi niezgodnie z żądaniem Klienta, Klient może złożyć odwołanie od decyzji Copernicus w terminie 30 dni od dnia otrzymania odpowiedzi na złożoną Skargę.
  6. Odpowiedź Copernicus na odwołanie Klienta jest decyzją ostateczną w ramach postępowania skargowego i wymaga akceptacji przez Prezesa Zarządu.
  7. Niezależnie od postępowania skargowego, w przypadku sporu z Copernicus Klient może:
    - a. zawrzeć ugodę na podstawie negocjacji przeprowadzonych z Copernicus,
    - b. zwrócić się o pomoc do miejskich lub powiatowych rzeczników konsumenta; organem właściwym z zakresu ochrony konsumentów jest Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,
    - c. przedstawić Copernicus propozycję zawarcia pisemnej umowy w sprawie poddania sporu pod rozstrzygnięcie Sądu Polubownego (zapis na sąd polubowny) przy Komisji Nadzoru Finansowego,
    - d. wnieść skargę na Copernicus do właściwego organu nadzoru – Komisji Nadzoru Finansowego,
    - e. wnieść powództwo do właściwego sądu powszechnego.

### **III. POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

#### **§7**

#### **Postanowienia końcowe**

1. Regulamin obowiązuje na czas nieokreślony.
2. Zmiana treści Regulaminu może nastąpić w formie Uchwały podjętej przez Zarząd Copernicus.

3. Regulamin i jego zmiany, są podawane przez Inspektora Nadzoru do wiadomości pracowników Copernicus za pośrednictwem służbowej poczty elektronicznej.
4. Regulamin i jego zmiany, wiążą danego pracownika od momentu, w którym mógł się z nimi zapoznać, bez konieczności pisemnego potwierdzenia.
5. W przypadku jakichkolwiek wątpliwości dotyczących treści Regulaminu czy sposobu jego stosowania wyjaśnień udziela Inspektor Nadzoru.