

## INFORMACJA O ZASADACH SKŁADANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I REKLAMACJI W VESTOR DOMU MAKLEERSKIM S.A.

Klient ma prawo składać w Vestor Domu Maklerskim S.A. (dalej: „Vestor DM”) Skargi i Reklamacje dotyczące świadczonych przez Vestor DM usług. Podstawowe informacje dotyczące zasad składania i rozpatrywania Skarg i Reklamacji zostały przedstawione poniżej:

1. Prawo do złożenia Skargi lub Reklamacji przysługuje wszystkim Klientom Vestor DM.
2. Przez „Skargę” rozumie się każde wystąpienie Klienta kierowane do Vestor DM, w tym także Reklamację, odnoszące się do zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Vestor DM lub wykonywanej przez Vestor DM działalności w zakresie objętym nadzorem Komisji Nadzoru Finansowego.
3. Przez „Reklamację” rozumie się każde wystąpienie kierowane do Vestor DM przez jego Klienta będącego konsumentem, odnoszące się do zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Vestor DM.
4. Przez „Klienta” rozumie się każdą osobę fizyczną, osobę prawną lub jednostkę organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, składającą lub zamierzającą złożyć skargę do Vestor DM, zarówno tę, która korzysta lub korzystała z usług Vestor DM, wnioskuje o świadczenie takich usług lub była odbiorcą oferty marketingowej Vestor DM.
5. Wszelkie Skargi i Reklamacje wpływające do Vestor 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 Vestor DM oraz, jeśli zachodzi taka potrzeba, informacji i dokumentów będących w posiadaniu innych podmiotów. Vestor DM dąży do tego by komunikować się z Klientami w sposób wyraźny, prostym językiem, który jest łatwy do zrozumienia.
6. Vestor DM przyjmuje następujące formy składania Skarg i Reklamacji:
  - pisemnie – osobiście w siedzibie Vestor DM, przesyłką pocztową lub kurierską albo za pośrednictwem Agenta Vestor DM,
  - ustnie – telefonicznie pod numerem: (+48) 22 378 91 90 albo osobiście do protokołu w siedzibie Vestor DM,
  - w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: reklamacje@vestor.pl
7. Dane adresowe Vestor DM oraz numery telefonów, faksów oraz adres poczty elektronicznej, pod którymi można składać Skargi i Reklamacje są dostępne:
  - na stronie internetowej Vestor DM,
  - w siedzibie VESTOR DM oraz
  - u Agenta Vestor DM.
8. Na żądanie Klienta, Vestor DM potwierdza fakt złożenia Skargi lub Reklamacji na piśmie lub w inny sposób uzgodniony z Klientem.
9. Skarga i Reklamacja może również zostać złożona przez pełnomocnika Klienta, dysponującego pełnomocnictwem udzielonym w odpowiedniej formie.
10. Skarga lub Reklamacja, powinna zawierać co najmniej imię i nazwisko osoby składającej Skargę, adres do korespondencji, szczegółowy opis podstaw Skargi wraz z jej uzasadnieniem oraz podpis.

11. Skargi i Reklamacje rozpatrywane są nie później niż w terminie 30 (trzydziestu) dni od dnia wpływu danej Skargi lub Reklamacji do Vestor DM lub Agenta Vestor DM. Termin na rozpatrzenie Skargi rozpoczyna swój bieg od dnia następnego po dniu otrzymania Skargi przez Vestor DM lub Agenta Vestor DM.
12. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie Skargi lub Reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni, Dom Maklerski poinformuje Klienta o:
  - przyczynie opóźnienia,
  - okolicznościach, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy,
  - przewidywanym terminie rozpatrzenia Skargi lub Reklamacji i udzielenia odpowiedzi na Skargę lub Reklamację, przy czym termin, o którym mowa w niniejszym punkcie nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania Skargi lub Reklamacji.
13. W przypadku niedotrzymania przez Vestor DM terminu wskazanego w pkt 11, z zastrzeżeniem postanowień pkt 12, odpowiednio Skargę lub Reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.
14. W przypadku nieuwzględnienia roszczenia wynikającego ze Skargi lub Reklamacji, treść odpowiedzi zawiera pouczenie o możliwości:
  - złożenia wniosku o rozstrzygnięcie sporu do Sądu Polubownego Izby Domów Maklerskich,
  - wystąpienia z powództwem do właściwego sądu powszechnego.

Klientowi będącemu osobą fizyczną, poza uprawnieniami wskazanymi powyżej, przysługuje prawo wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy przez Rzecznika Finansowego. Klient będący konsumentem może także zwrócić się o pomoc do właściwego miejscowo powiatowego/miejskiego rzecznika konsumentów.

15. Odpowiedź na Skargę lub Reklamację udzielana jest w formie pisemnej bądź innej formie uzgodnionej z Klientem (np. faksem lub za pośrednictwem poczty elektronicznej). Odpowiedź udzielana w formie pisemnej sporządzona jest zgodnie z obowiązującymi w Vestor DM zasadami redagowania korespondencji wychodzącej, a na uzasadnione żądanie Klienta przy użyciu dużej czcionki, tzw. *large print*.