

Regulamin Skarg i reklamacji w Oak Capital Sp. z o.o.

1. Niniejszy regulamin określa zasady przyjmowania i rozpatrywania skarg oraz reklamacji klientów Agenta Firmy Inwestycyjnej Prosper Capital Dom Maklerski . (dalej: **Oak Capital**) oraz podejmowania przez **Oak Capital** działań zaradczych zmierzających do ograniczenia sytuacji, powodujących ich występowanie w przyszłości.

2. Regulamin powstał i jest stosowany przez Oak w związku z wymogami jakie muszą spełniać instytucje finansowe, określonymi w:

- a. Ustawie z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi (Dz.U. 2005 nr 183 poz. 1538 z późn. zm.);
- b. Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 7 grudnia 2021 r. zmieniające rozporządzenie w sprawie trybu i warunków postępowania firm inwestycyjnych, banków, o których mowa w art. 70 ust. 2 ustawy o obrocie instrumentami finansowymi, oraz banków powierniczych (Dz.U. 2021 poz. 2307)
- c. Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 8 grudnia 2021 r. w sprawie szacowania kapitału wewnętrznego i aktywów płynnych, systemu zarządzania ryzykiem, badania i oceny nadzorczej, a także polityki wynagrodzeń w domu maklerskim oraz małym domu maklerskim (Dz.U. 2021 poz. 2267).

II. DEFINICJE.

Ilekróć w niniejszym regulaminie jest mowa o:

1. **OAK CAPITAL** – oznacza Oak Capital Sp. z o.o. w Warszawie;

2. **INSPEKTOR NADZORU** - oznacza Inspektora Nadzoru w Oak Capital Sp. z o.o.;

3. **KLIENT** – oznacza każdą osobę fizyczną, w tym konsumenta¹ lub każdy podmiot składający lub zamierzający złożyć skargę, tak klienta indywidualnego, jak i instytucjonalnego, zarówno tego, który korzysta lub korzystał z usług **Oak Capital**, wnioskował o świadczenie takich usług lub był odbiorcą oferty marketingowej **Oak Capital**

¹ W rozumieniu art. 22¹ ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny (Dz. U. z 2014 r. poz. 121, z późn. zm.).

4. **SKARGA** – oznacza każde wystąpienie klienta, w tym także reklamację, kierowane do OAK Capital odnoszące się do zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez DM CP lub wykonywanej przez DM CP działalności, objętej nadzorem Komisji Nadzoru Finansowego;

5. **REGULAMIN** – oznacza niniejszy Regulamin rozpatrywania skarg klientów Domu Maklerskiego Capital Partners S.A.

6. **USTAWA O OBROTCIE** – Ustawa z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi (Dz.U. 2005 nr 183 poz. 1538 z późn. zm.).

III. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. **Oak Capital** zapewnia Klientowi możliwość złożenia skargi w sposób nie powodujący nadmiernych utrudnień.
2. Proces rozpatrywania skargi przez **Oak Capital** zostaje podjęty niezwłocznie po otrzymaniu Skargi i przeprowadzony rzetelnie, wnikliwie i terminowo, z zachowaniem obiektywizmu oraz z poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa i dobrych obyczajów.
3. **Oak Capital** posiada rozwiązania organizacyjne i techniczne, umożliwiające rzetelne rozpatrywanie skarg oraz podejmowanie działań, o których mowa w pkt. VII poniżej.
4. **Oak Capital** prowadzi wewnętrzny rejestr skarg w rzetelny sposób, przy uwzględnieniu obowiązujących przepisów prawa oraz zapewniając odpowiedni poziom bezpieczeństwa gromadzonych i przetwarzanych danych. Szczegółowe postanowienia dotyczące prowadzenia rejestru skarg znajdują się w pkt. VIII poniżej.

IV. ZASADY DOTYCZĄCE SPOSOBU INFORMOWANIA KLIENTA O MOŻLIWOŚCI ZŁOŻENIA SKARGI

1. Niniejszy Regulamin jest przekazywany klientowi na etapie zawierania umowy lub zlecenia w formie pisemnej lub za pośrednictwem poczty elektronicznej, o ile klient na taką formę wyrazi zgodę.
2. Szczegółowe informacje dotyczące trybu wnoszenia i rozpatrywania skarg powinny być publikowane w łatwo dostępnej formie jak również udostępniane za pośrednictwem strony internetowej **Oak Capital**.
3. Informacje te powinny być aktualne, precyzyjne i sformułowane w sposób zrozumiały oraz obejmować szczególności.

V. ZASADY DOTYCZĄCE SPOSOBU SKŁADANIA SKARGI.

1. Oak Capital umożliwia klientom bezpłatne składanie skarg w związku z działalnością prowadzoną przez Oak Capital
2. Oak Capital umożliwia klientowi złożenie skargi:
 - a. bezpośrednio w formie pisemnej, w swojej siedzibie lub za pośrednictwem operatora pocztowego, kuriera, lub
 - b. za pośrednictwem poczty email na adres: biuro@oakcapital.pl
3. 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,

d. określenie żądania klienta.

4. Do skargi powinny być dołączone kopie dokumentów (np. umów, zleceń), których skarga dotyczy.

5. Skargi niezawierające danych pozwalających na identyfikację klienta pozostawia się bez rozpatrzenia.

6. Klient jest zobowiązany do współpracy z **Oak Capital** podczas procesu rozpatrywania skargi oraz w zakresie realizacji zgłoszonych żądań lub naprawienia szkody i może ponieść skutki uchybienia temu obowiązkowi, polegające w szczególności na przyczynieniu się do powstania szkody.

7. **Oak Capital** na żądanie klienta potwierdza pisemnie lub w inny sposób uzgodniony z klientem, fakt złożenia przez niego skargi.

8. **Oak Capital** umożliwia klientowi złożenie skargi 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.

9. Termin na rozpatrzenie skargi przez **Oak Capital** rozpoczyna swój bieg od dnia następnego po dniu otrzymania skargi przez **Oak Capital**

10. **Oak Capital** w sposób należyty, przy uwzględnieniu obowiązujących przepisów prawa, przechowuje dokumentację dotyczącą składanej skargi tak, aby była możliwość odtworzenia (odczytania lub odsłuchania) jej pełnej treści oraz pełnej treści odpowiedzi udzielonej na skargę. Okres przechowywania dokumentacji wynosi 5 lat.

11. **Zarząd Spółki** o każdej wniesionej skardze, niezwłocznie, w terminie nie dłuższym niż 5 dni roboczych, informuje Inspektora Nadzoru oraz Prosper Capital Dom Maklerski.

VI. ZASADY DOTYCZĄCE UDZIELANIA ODPOWIEDZI NA SKARGĘ.

1. Skargi dotyczące świadczenia usług przez **Oak Capital**, klient powinien złożyć niezwłocznie od powzięcia informacji o fakcie niewykonania lub nienależytego wykonania czynności, której skarga dotyczy.

2. Każda skarga złożona do **Oak Capital** jest rozpatrywana w sposób rzetelny, wnikliwy i terminowy, po przeanalizowaniu wszystkich informacji i dokumentów przekazanych w skardze, a także informacji i dokumentów będących w posiadaniu **Oak Capital** oraz, jeśli zachodzi taka potrzeba, informacji i dokumentów będących w posiadaniu innych podmiotów.

3. **Oak Capital** udziela odpowiedzi na skargę w formie właściwej dla korespondencji z klientem, ustalonej w Umowie, a jeżeli takiej formy nie da się ustalić czyni to w formie pisemnej, chyba że uzgodniono z klientem inną formę udzielenia odpowiedzi.

4. Odpowiedź, o której mowa w ust. 3 powyżej, jest przygotowana i przekazana klientowi bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od daty otrzymania skargi. W przypadku uzasadnionej niemożności udzielenia odpowiedzi w tym terminie, **Oak Capital** jest obowiązany

:

- a. wyjaśnić przyczyny braku możliwości dotrzymania terminu, o którym mowa powyżej;
- b. wskazać okoliczności, które muszą zostać ustalone;
- c. wskazać przewidywany termin udzielenia odpowiedzi, nie dłuższy jednak niż 60 dni od dnia otrzymania skargi.

5. W uzasadnionych sytuacjach **Oak Capital** zastrzega sobie możliwość odstępstwa od powyższych terminów. Odstępstwo od powyższych terminów mogą również przewidywać Regulaminy świadczenia poszczególnych usług maklerskich świadczonych przez **Oak Capital**

6. Odpowiedź **Oak Capital** na skargę udzielana jest w sposób przystępny i zrozumiały, jest akceptowana przez Inspektora Nadzoru oraz zawiera w szczególności:

- a. . informację o wyniku rozpatrzenia złożonej skargi;
- b. w przypadku nieuwzględnienia skargi klienta w jakimkolwiek zakresie, uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że nie wymaga tego charakter podnoszonych zarzutów.
- c. wskazanie osoby udzielającej odpowiedzi z podaniem jej stanowiska służbowego

7. Odpowiedź na skargę konsumenta zawiera wyczerpującą informację na temat zgłoszonego problemu ze wskazaniem odpowiednich postanowień umowy oraz stosownych przepisów prawa, a jeśli to możliwe także z przytoczeniem ich brzmienia, chyba że nie wymaga tego charakter podnoszonych zarzutów.

8. W przypadku nieuwzględnienia skargi lub rozpatrzenia skargi niezgodnie z żądaniem Klienta, Klient może złożyć odwołanie od decyzji **Oak Capital** w terminie 30 dni od dnia otrzymania odpowiedzi na złożoną skargę.

9. Odpowiedź **Oak Capital** na odwołanie Klienta jest decyzją ostateczną w ramach postępowania skargowego i musi być zaakceptowana przez Prezesa Zarządu.

10. Niezależnie od postępowania skargowego, w przypadku sporu z **Oak Capital** Klient może:

- a. zawrzeć ugodę na podstawie negocjacji przeprowadzonych z **Oak Capital**.
- b. zwrócić się o pomoc do miejskich lub powiatowych rzeczników konsumenta; organem właściwym w sprawach z zakresu ochrony konsumentów jest Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,
- c. wnieść skargę do Prosper Capital Dom Maklerski, którego Agentem Firmy Inwestycyjnej jest Prosper Capital Dom Maklerski

- d. wnieść skargę na **Oak Capital** do organu nadzoru, którym jest Komisja Nadzoru Finansowego,
- e. wnieść powództwo do właściwego sądu powszechnego.

VII. WEWNĘTRZNE DZIAŁANIA NASTĘPCZE

1. **Oak Capital** analizuje na bieżąco dane związane z rozpatrywaniem skarg w celu zapewnienia identyfikacji nieprawidłowości powtarzających się lub nieprawidłowości o charakterze systemowym, jak również potencjalnego ryzyka prawnego i operacyjnego.
2. **Oak Capital** zapewnia identyfikację przyczyn nieprawidłowości wskazanych w składanych skargach, w szczególności wynikających z organizacji **Oak Capital** i obowiązujących w niej procedur, jak również z konstrukcji oferowanych produktów;
3. **Oak Capital** przeprowadza bieżącą analizę wpływu zidentyfikowanych przyczyn nieprawidłowości na inne procesy lub produkty, także te, w związku z którymi **Oak Capital** nie otrzymała bezpośrednich skarg; identyfikacji potencjalnych i rzeczywistych konfliktów interesów;
4. **Oak Capital** dostarczenia właściwym organom informacji dotyczących skarg, ich rozpatrywania oraz podejmowanych działań następczych, w tym w szczególności sprawozdań, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

VIII. REJESTR SKARG.

1. **Oak Capital** prowadzi rejestr otrzymanych skarg zawierający informacje o skargach w związku z działalnością prowadzoną przez **Oak Capital** w danym roku kalendarzowym oraz sposobie i terminie ich załatwienia. Wzór rejestru skarg stanowi załącznik nr 1 do Regulaminu.
2. Za prowadzenie rejestru skarg wpływających do **Oak Capital** odpowiada Zarząd Spółki natomiast za koordynację procesu ich rozpatrywania odpowiada Inspektor Nadzoru, lub wyznaczony przez niego, w porozumieniu z osobą kierującą właściwą merytorycznie jednostką organizacyjną **Oak Capital**. Pracownik tej jednostki, który będzie odpowiedzialny za czynności związane z rozpatrzeniem skargi.
3. W rejestrze skarg umieszcza się następujące dane:
 - a. imię i nazwisko lub firmę (nazwę) składającego skargę;
 - b. adres i telefon kontaktowy;
 - c. datę złożenia skargi;
 - d. przedmiot skargi;
 - e. środki podjęte w celu załatwienia skargi;
 - f. termin załatwienia skargi;
- 4.. Rejestr skarg prowadzony jest w sposób ciągły, przez numerowanie kolejnych skarg w danym roku kalendarzowym.

6. Po zakończeniu każdego kwartału, Inspektor Nadzoru przygotowuje zestawienie przyjętych i rozpatrzonych skarg, które przedstawia Prezesowi Zarządu.

7. Rejestr skarg ma formę pisemną, przy czym może być prowadzony w formie elektronicznej.

8. Za koordynację procesu rozpatrywania skarg odpowiada Inspektor Nadzoru.

IX. POSTANOWIENIA KOŃCOWE.

1. Niniejszy Regulamin jest udostępniony wszystkim pracownikom Oak Capital bezpośrednio zajmującym się świadczeniem usług i sprzedażą produktów oferowanych przez **Oak Capital**, rozpatrywaniem skarg oraz sprawującym kontrolę i nadzór nad tymi procesami.

2. Jakikolwiek zmiany Załączników nie wymagają dla swej ważności zmiany Regulaminu.

3. Jakikolwiek zmiany Załączników mogą być dokonywane przez Inspektora Nadzoru za zgodą Zarządu lub bezpośrednio przez Zarząd i nie są traktowane jako zmiana Regulaminu.

4. Pracownicy będą informowani o wszelkich zmianach do Załączników, o ile zmiany te mają wpływ na zakres obowiązków Pracowników wynikających z Regulaminu.

5. Osobą odpowiedzialną za przegląd i dbanie o aktualność i adekwatność Regulaminu jest **Inspektor Nadzoru**. Inspektor Nadzoru zobowiązany jest co najmniej raz w roku oraz w stosunku do każdego nowego Pracownika przeprowadzić stosowne szkolenie w zakresie objętym niniejszym Regulaminem.

6. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 02.11.2022

