

## Procedura załatwienia skarg klientów lub potencjalnych klientów przez Q Securities S.A.

### Rozdział I Postanowienia wstępne

#### § 1

##### Zakres regulacji

1. Zgodnie z art. 26 ust. 1 Rozporządzenia delegowanego Komisji (UE) 2017/565 z dnia 25 kwietnia 2016 r. uzupełniającego 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 § 17 ust. 1 Rozporządzenia Ministra Rozwoju i Finansów w sprawie 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 z dnia 25 kwietnia 2017 r. (Dz. U. z 2017 r., poz. 855 z późn. zm.), ustala się Procedurę załatwienia skarg klientów lub potencjalnych klientów przez Q Securities S.A.
2. Niniejsza Procedura określa sposób składania skarg przez Klientów, zasady i proces rozpatrywania oraz zarządzania nimi przez Q Securities. Procedura służy szybkiemu rozpatrywaniu skarg Klientów przez Q Securities.

#### § 2

##### Definicje

1. W rozumieniu niniejszej Procedury:
  - 1) **Klient** – oznacza osobę fizyczną, osobę prawną lub jednostkę organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej:
    - a) która zawarła z Q Securities umowę o świadczenie usług maklerskich,
    - b) z którą umowa o świadczenie usług maklerskich ma zostać zawarta – w przypadku podejmowania przez Q Securities działań mających na celu zawarcie tej umowy,
  - 2) **Q Securities** – oznacza Q Securities S.A., spółkę prowadzącą działalność maklerską w rozumieniu ustawy z dnia 29 lipca 2005 roku o obrocie instrumentami finansowymi (tj. – Dz.U. z 2017 r. poz. 1768 z późn. zm.),
  - 3) **Procedura** – oznacza Procedurę załatwiania skarg klientów lub potencjalnych klientów przez Q Securities S.A.,
  - 4) **Skarga** – kierowane do Q Securities zastrzeżenia Klienta dotyczące usług świadczonych przez Q Securities lub działalności Q Securities,
  - 5) **Dyrektor Departamentu** – oznacza kierującego jednostką organizacyjną Q Securities,
  - 6) **Inspektor Nadzoru** - oznacza osobę wykonującą w Q Securities czynności nadzoru zgodności działalności Q Securities z prawem,
  - 7) **Rozporządzenie Delegowane** – oznacza 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.

### Rozdział II

#### § 3

##### Sposób składania skarg

1. Skarga dotycząca działalności Q Securities może zostać złożona przez Klienta:
  - 1) w formie pisemnej – osobiście w siedzibie Q Securities albo za pomocą listu zwykłego,
  - 2) w formie ustnej – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w siedzibie Q Securities,
  - 3) w formie elektronicznej, za pośrednictwem poczty elektronicznej, na adres podany w Umowie lub na stronie internetowej Q Securities.
2. Skarga nie zawierająca danych umożliwiających identyfikację Klienta, w tym danych kontaktowych (m. in. imię i nazwisko / nazwa Klienta, adres do doręczenia), pozostawiana jest bez rozpoznania.
3. Skarga powinna zawierać jednoznacznie określone czynności, których żąda Klient w przypadku uznania skargi za uzasadnioną.

4. Skarga może zostać złożona przez Klienta osobiście, za pośrednictwem pełnomocnika, kuriera lub pościągca. W przypadku, gdy skarga jest składana za pośrednictwem pełnomocnika, pełnomocnictwo powinno zostać udzielone w zwykłej formie pisemnej, chyba że skarga Klienta zawiera jakiegokolwiek roszczenie majątkowe przeciwko Q Securities. W takim wypadku, pełnomocnictwo powinno zostać udzielone zgodnie z zasadami udzielania pełnomocnictw określonymi w odpowiednim regulaminie świadczenia przez Q Securities usług maklerskich, których skarga dotyczy.
5. Z tytułu wniesienia przez Klienta skargi oraz jej rozpatrzenia Q Securities nie pobiera jakichkolwiek opłat lub prowizji.

## § 4

### Rozpatrywanie Skarg

1. Rozpatrzenie skargi i wysłanie odpowiedzi do Klienta na złożoną skargę następuje bez zbędnej zwłoki, jednakże nie później niż w terminie 30 dni od daty jej doręczenia Q Securities. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
2. W przypadku, gdy skarga nasuwa wątpliwości co do jej treści lub konieczne jest uzyskanie dodatkowych informacji od Klienta lub z uwagi na szczególnie skomplikowany charakter skargi, które to okoliczności uniemożliwiają rozpatrzenie skargi i udzielenie odpowiedzi w terminie określonym w niniejszym ustępie powyżej, Q Securities może zwrócić się do Klienta o przekazanie dodatkowych informacji lub wyjaśnień.
3. W sytuacji, o której mowa w ust. 2, Q Securities, w formie pisemnej, listem poleconym za potwierdzeniem odbioru albo za pośrednictwem poczty elektronicznej o ile Klient wyraził na to zgodę, przekazuje Klientowi informację, w której:
  - 1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia,
  - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone lub wyjaśnione dla rozpatrzenia skargi,
  - 3) określa przewidywany termin rozpatrzenia skargi i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania skargi.
4. W przypadku niedotrzymania przez Q Securities terminu określonego w ust. 1, a w określonych przypadkach terminu określonego w ust. 3 pkt 3), skargę uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.
5. Każda skarga, która wpływa do Q Securities przekazywana jest Inspektorowi Nadzoru oraz członkom Zarządu.
6. Inspektor Nadzoru niezwłocznie po otrzymaniu skargi przekazuje ją Dyrektorowi Departamentu, którego skarga dotyczy. Mając na względzie art. 26 ust. 3 Rozporządzenia Delegowanego, Dyrektor Departamentu stanowi komórkę odpowiedzialną za zarządzanie skargami dotyczącymi usług świadczonych przez departament, którym zarządza i ich badanie.
7. Dyrektor Departamentu analizuje skargę, w tym jej przedmiot oraz związany z nią stan faktyczny, w szczególności poprzez zapoznanie się z dotyczącą skargi dokumentacją istniejącą w Q Securities, a w razie konieczności zaciąga niezbędnych informacji od pracowników departamentu, którym kieruje lub innych pracowników lub współpracowników Q Securities.
8. Po dokonaniu analizy skargi, Dyrektor Departamentu przygotowuje odpowiedź na skargę i przekazuje ją Inspektorowi Nadzoru w terminie 7 dni od dnia jej otrzymania.
9. Odpowiedź na skargę powinna zawierać w szczególności:
  - 1) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że skarga została rozpatrzona zgodnie z wolą Klienta,
  - 2) wyczerpującą informację na temat stanowiska Q Securities w sprawie skierowanych zastrzeżeń, wraz z powołaniem się na odpowiednie postanowienia zawartej z Klientem umowy świadczenia usług maklerskich, z którą związana jest skarga lub odpowiedniego regulaminu świadczenia przez Q Securities usług maklerskich, których skarga dotyczy,
  - 3) imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi ze wskazaniem jej stanowiska służbowego w Q Securities,
  - 4) określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w skardze rozpatrzonej zgodnie z wolą Klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi.
10. Przed wysłaniem Klientowi odpowiedzi na skargę, Inspektor Nadzoru konsultuje tą odpowiedź z Prezesem Zarządu lub innym członkiem Zarządu. W przypadku zgłoszenia przez Prezesa Zarządu lub innego członka Zarządu zastrzeżeń do odpowiedzi na skargę, Inspektor Nadzoru niezwłocznie kontaktuje się z Dyrektorem Departamentu rozpatrującym skargę celem bezzwłocznego uzgodnienia odpowiedzi na skargę o treści uwzględniającej te zastrzeżenia.
11. Odpowiedź na złożoną skargę przekazywana jest Klientowi listem poleconym za potwierdzeniem odbioru albo za zgodą Klienta za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres kontaktowy wskazany przez Klienta.
12. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających ze skargi Klienta, Klientowi przysługuje uprawnienie do jednokrotnego odwołania się do Q Securities od stanowiska zawartego w odpowiedzi na skargę, w terminie 14

dni od daty otrzymania przez Klienta odpowiedzi na skargę, na analogicznych zasadach do określonych w niniejszej Procedurze dla złożenia skargi. W przypadku, o którym mowa w zdaniu powyżej, treść odpowiedzi, o której mowa w ust. 9, powinna zawierać również pouczenie o możliwości:

- 1) odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi,
  - 2) polubownego rozwiązania sporu,
  - 3) wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego,
  - 4) wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy.
13. Klient, który nie jest zadowolony ze sposobu załatwiania skargi, może w każdym czasie wystąpić z powództwem przeciwko Q Securities do właściwego rzeczowo i miejscowo sądu powszechnego. Klient będący konsumentem, może również zwrócić się o pomoc do miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumenta. Klient będący osobą fizyczną może zwrócić się do Rzecznika Finansowego ([www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)) z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy lub z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu.
14. W procesie rozpatrywania skargi Q Securities komunikuje się z Klientem w sposób wyraźny, prostym językiem, który jest łatwy do zrozumienia.

## § 5

### Rejestr Skarg

1. Za prawidłowe rozpatrywanie skarg Klientów, analizę danych dotyczących skarg Klientów i ich rozpatrywania w celu zapewnienia wykrycia wszystkich zagrożeń lub problemów i zaradzenia im oraz prowadzenie rejestru skarg odpowiedzialny jest Inspektor Nadzoru.
2. Rejestr Skarg prowadzony jest przez Inspektora Nadzoru w formie pisemnej lub elektronicznej.
3. Rejestr Skarg zawiera:
  - 1) imię i nazwisko lub firmę (nazwę) Klienta składającego skargę,
  - 2) datę złożenia skargi,
  - 3) przedmiot skargi, wraz z datą zawarcia oraz rodzajem umowy dotyczącej świadczonej przez Q Securities usługi maklerskiej, z którą związana jest skarga,
  - 4) oznaczenie Dyrektora Departamentu analizującego skargę,
  - 5) środki podjęte w celu rozpatrzenia skargi,
  - 6) datę wystosowania do klienta odpowiedzi na skargę,
  - 7) zwięzłe przedstawienie wniosków wypływających z odpowiedzi na skargę.
4. Wszystkie dokumenty związane ze skargą, w tym skarga oraz kopia udzielonej Klientowi odpowiedzi na skargę, są archiwizowane.

## § 6

### Postanowienia końcowe

Procedura w niniejszym brzmieniu została przyjęta uchwałą Zarządu Q Securities S.A. w dniu 2 stycznia 2018 r.