



## Regulamin rozpatrywania skarg i reklamacji

przez Investment Funds Depository Services S.A.

(dalej: „Regulamin”)

Sprawdził pod wzg. merytorycznym (właściciel biznesowy)	Inspektor Nadzoru
Przyjęto na podstawie	Uchwała Zarządu nr 04/07/2024 z dnia 31 lipca 2024
Podstawa prawna	Rozporządzenie MF z 24.09.2024 w sprawie szczegółowych warunków technicznych i organizacyjnych dla firm inwestycyjnych, banków państwowych prowadzących działalność maklerską, banków, o których mowa w art. 70 ust. 2 ustawy o obrocie instrumentami finansowymi i banków powierniczych Rozporządzenie (UE) 2017/565 25.04.2026 Ustawa 05.08.2015 o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o rzeczniku finansowym i o funduszu edukacji finansowej
Wersja	1
Poprzednia wersja	nie dotyczy
Zmiany w stosunku do poprzedniej wersji	-
<b>Nr w Księdze Procedur</b>	<b>41</b>

## Spis treści

Postanowienia ogólne .....	3
Definicje .....	3
Złożenie Skargi .....	3
Rozpatrzenie Skargi .....	4
Odpowiedź na Skargę .....	4
Nadzór nad rozpatrywaniem Skarg .....	5
Informowanie o sposobie załatwiania Skarg .....	6
Ewidencja Skarg .....	6
Archiwizacja Skarg .....	6
Postanowienia końcowe .....	6

## § 1.

### Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady rozpatrywania skarg Klientów przez Investment Funds Depositary Services S.A.
2. Investment Funds Depositary Services S.A. zamieszcza w każdej Umowie informacje o:
  - 1) miejscu i sposobie złożenia skargi,
  - 2) terminie rozpatrzenia skargi,
  - 3) sposobie informowania o rozpatrzeniu skargi.
3. Osobom, które nie zawarły Umowy z Investment Funds Depositary Services S.A. informacje, o których mowa w ust. 2, IFDS S.A. dostarcza w ciągu 7 dni od dnia, w którym nastąpiło złożenie przez tę osobę skargi.
4. Funkcję zarządzania skargami odpowiedzialną za badanie Skarg, o której mowa w art. 26 ust. 3 Rozporządzenia 2017/565, pełni w Investment Funds Depositary Services S.A. Departament Prawny.

## § 2.

### Definicje

Użyte w niniejszym Regulaminie pojęcia oznaczają:

- 1) **IFDS, Spółka** – Investment Funds Depositary Services S.A.
- 2) **Inspektor Nadzoru** – osoba pełniąca w Investment Funds Depositary Services S.A. funkcję nadzoru zgodności działalności z prawem;
- 3) **Klient** – każda osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła z IFDS Umowę lub która wnioskuje o zawarcie Umowy lub była odbiorcą oferty IFDS, a która składa Skargę lub zamierza ją złożyć;
- 4) **KNF** – Komisja Nadzoru Finansowego;
- 5) **Pracownik** – osoba pozostająca w stosunku pracy, zlecenia lub innym stosunku prawnym o podobnym charakterze z IFDS, a także osoby wchodzące w skład organów IFDS;
- 6) **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;
- 7) **Skarga** – każde wystąpienie Klienta, w tym także reklamacja w rozumieniu Ustawy, kierowane do IFDS, zawierające zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez IFDS na podstawie Umowy lub wykonywanej przez IFDS działalności objętej nadzorem KNF;
- 8) **Umowa** – umowa o świadczenie usług zawierana przez IFDS z Klientem, w szczególności w zakresie usług przyjmowania i przekazywania zleceń nabycia lub zbycia instrumentów finansowych oraz usług przechowywania lub rejestrowania instrumentów finansowych, w tym prowadzenia rachunków papierów wartościowych lub rachunków pieniężnych;
- 9) **Ustawa** – ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej.

## § 3.

### Złożenie Skargi

1. Klient lub jego pełnomocnik powinien złożyć Skargę niezwłocznie po stwierdzeniu nieprawidłowości, których Skarga dotyczy.
2. W przypadku złożenia Skargi w inny sposób niż w formie pisemnej, w szczególności osobiście lub za pośrednictwem telefonu, Pracownik Departamentu Prawnego przyjmujący Skargę zobowiązany jest uzyskać

od Klienta lub jego pełnomocnika wyjaśnienie wszelkiego rodzaju niejasności oraz poinformować Klienta lub jego pełnomocnika o możliwości złożenia Skargi w sposób opisany w niniejszym Regulaminie.

3. Skarga może być złożona:
  - 1) na piśmie – osobiście w siedzibie Domu Maklerskiego lub przesyłką pocztową na adres:  
**Investment Funds Depository Services S.A.**  
**ul. Konstruktorska 12**  
**02-673 Warszawa (Park Rozwoju)**
  - 2) ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty klienta w siedzibie Domu Maklerskiego;
  - 3) w postaci elektronicznej na adres poczty elektronicznej: [reklamacje@ifds.com.pl](mailto:reklamacje@ifds.com.pl).
4. W przypadku złożenia Skargi w sposób inny niż za pośrednictwem operatora pocztowego lub kuriera, IFDS przekazuje na życzenie Klienta oraz w trybie z nim uzgodnionym, potwierdzenie złożenia Skargi.
5. W Skardze powinny być zawarte co najmniej następujące elementy:
  - 1) dane identyfikujące Klienta: firma, numer KRS, NIP, REGON albo imię i nazwisko;
  - 2) aktualne dane adresowe Klienta;
  - 3) wskazanie usługi świadczonej przez IFDS lub wykonywanej działalności będącej przedmiotem Skargi,
  - 4) dokładny opis zastrzeżeń dotyczących usługi lub działalności, o których mowa w pkt 3),
  - 5) stosowne dokumenty uzasadniające zastrzeżenia wskazane w Skardze,
  - 6) określenie oczekiwań Klienta w zakresie objętym Skargą.
6. W przypadku przyjęcia Skargi w formie ustnej Pracownik Departamentu Prawnego przyjmujący Skargę zobowiązana jest sporządzić protokół z przyjęcia Skargi lub notatkę.
7. Protokół lub notatka, o których mowa w ust 6 przekazywane są Zarządowi IFDS oraz Inspektorowi Nadzoru.

#### **§ 4.** **Rozpatrzenie Skargi**

1. Skargi rozpatrywane są przez Pracownika Departamentu Prawnego.
2. IFDS rozpatruje wszystkie Skargi rzetelnie, wnikliwie i terminowo, z zachowaniem obiektywizmu oraz z poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa i dobrych obyczajów.
3. IFDS rozpatruje Skargę niezwłocznie po jej wpływie.
4. IFDS komunikuje się z Klientem, który złożył Skargę w sposób wyraźny i jednoznaczny, prostym i łatwym do zrozumienia językiem oraz dąży do rozpatrzenia Skargi bez zbędnej zwłoki.

#### **§ 5.** **Odpowiedź na Skargę**

1. Odpowiedź na Skargę przekazywana jest w formie pisemnej:
  - 1) w formie papierowej przesyłką pocztową poleconą – na adres wskazany w Umowie lub Skardze,
  - 2) za pomocą poczty elektronicznej (wyłącznie na wniosek Klienta) – na wskazany w Umowie lub Skardze adres e-mail, z żądaniem potwierdzenia doręczenia korespondencji do Klienta.
2. Odpowiedź na Skargę udzielana jest niezwłocznie po jej rozpatrzeniu, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania Skargi.

3. W szczególnie uzasadnionych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie Skargi i udzielenie odpowiedzi w terminie określonym w ust. 2, IFDS może przedłużyć termin rozpatrzenia Skargi, nie dłużej jednak niż do 60 dni od otrzymania Skargi informując o tym Klienta. W informacji, o której mowa w zdaniu poprzednim IFDS wyjaśnia przyczynę opóźnienia oraz wskazuje dalsze okoliczności, których wyjaśnienie niezbędne jest do rozpatrzenia sprawy.
4. W przypadku niedochowania terminu wskazanego w ust. 2 lub 3 Skargę uważa się za rozpatrzoną zgodnie z żądaniem Klienta.
5. W przypadku rozpatrzenia Skargi zgodnie z żądaniem Klienta, w odpowiedzi na Skargę IFDS wskazuje działania jakie zostaną podjęte w związku ze Skargą.
6. W przypadku negatywnego rozpatrzenia Skargi, odpowiedź na Skargę zawiera uzasadnienie.
7. Treść odpowiedzi na Skargę zawiera w szczególności:
  - 1) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że Skarga została rozpatrzone zgodnie z żądaniem Klienta,
  - 2) wyczerpującą informację na temat stanowiska IFDS w sprawie zarzutów Skargi, ze wskazaniem odpowiednich fragmentów Regulaminu świadczenia danej usługi, wzorca umowy lub Umowy,
  - 3) imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi na Skargę ze wskazaniem jej stanowiska służbowego,
  - 4) w przypadku rozpatrzenia Skargi zgodnie z żądaniem Klienta – określenie terminu, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi, w którym żądanie zgłoszone w Skardze zostanie zrealizowane,
  - 5) w przypadku nieuwzględnienia żądania Klienta zawartego w Skardze, treść odpowiedzi na Skargę zawiera pouczenie o możliwości:
    - a) odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi na Skargę,
    - b) skorzystania z instytucji mediacji albo sądu polubownego, albo innego mechanizmu polubownego rozwiązywania sporów,
    - c) wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego,
    - d) wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany i sądu właściwego do rozpoznania sprawy.

## **§ 6.**

### **Nadzór nad rozpatrywaniem Skarg**

1. Nadzór nad rozpatrywaniem Skarg pełni Inspektor Nadzoru.
2. Inspektor Nadzoru na bieżąco monitoruje proces rozpatrywania Skarg oraz analizuje dane w tym zakresie w celu:
  - 1) identyfikacji powtarzających się nieprawidłowości lub nieprawidłowości o charakterze systemowym oraz związanego z tym ryzyka prawnego i operacyjnego,
  - 2) identyfikacji przyczyn nieprawidłowości, o których mowa w pkt a.,
  - 3) identyfikacji wpływu stwierdzonych nieprawidłowości na działalność IFDS w zakresie nieobjętym skargą
  - 4) identyfikacji rzeczywistych lub potencjalnych konfliktów interesów,
  - 5) usuwania przyczyn zidentyfikowanych nieprawidłowości oraz konfliktów interesów,
  - 6) dostarczania Zarządowi i Radzie Nadzorczej IFDS informacji dotyczących złożonych Skarg, sposobu ich rozpatrzenia i załatwienia oraz zaleconych i podjętych działań następczych.

3. Inspektor Nadzoru, co najmniej raz w roku, przekazuje Zarządowi IFDS sprawozdanie dotyczące rozpatrywania Skarg.

#### **§ 7.**

##### **Informowanie o sposobie załatwiania Skarg**

1. IFDS udostępnia niniejszy Regulamin za pośrednictwem strony internetowej <https://ifds.com.pl/>
2. Informacje, o których mowa dostarczane są również w formie pisemnej w chwili zawierania Umowy, w każdej chwili na życzenie Klienta lub przy potwierdzeniu przyjęcia Skargi, z uwzględnieniem §1 ust. 3.
3. Informacje, o których mowa w ust.1 i 2 obejmują:
  - 1) szczegółowy opis sposobu składania Skarg,
  - 2) wykaz informacji, które powinien dostarczyć Klient
  - 3) nazwisko lub nazwę i dane kontaktowe osoby lub jednostki organizacyjnej IFDS, do której należy skierować Skargę,
  - 4) procedurę obowiązującą przy rozpatrywaniu Skarg.
4. IFDS na bieżąco informuje osobę składającą Skargę o postępach w jej rozpatrywaniu.

#### **§ 8.**

##### **Ewidencja Skarg**

1. Rejestr skarg prowadzony jest przez Inspektora Nadzoru i zawiera:
  - 1) imię i nazwisko lub firmę Klienta składającego Skargę;
  - 2) datę złożenia Skargi;
  - 3) przedmiot Skargi;
  - 4) środki podjęte w celu rozpatrzenia Skargi.

#### **§ 9.**

##### **Archiwizacja Skarg**

Wszelkie dokumenty związane z rozpatrywaniem i załatwianiem Skarg są archiwizowane przez okres 5 lat zgodnie z Regulaminem archiwizacji obowiązującym w IFDS.

#### **§ 10.**

##### **Postanowienia końcowe**

Regulamin wchodzi w życie z dniem uchwalenia przez Zarząd IFDS.