



## **REGULAMIN REKLAMACYJNY** **CAPITAL MARKETS, o.c.p., a.s.**

### **Artykuł 1** **Postanowienia podstawowe**

#### 1.1

Niniejszy Regulamin reklamacyjny spółki CAPITAL MARKETS, o.c.p., a.s., Slávičie údolie 106, 811 02 Bratislava, REGON (ICO) 36 853 054 (dalej jako „Spółka” lub „Dom Maklerski”) reguluje wszystkie stosunki prawne powstające między Klientem (w tym potencjalnym klientem) a Spółką na podstawie i w związku ze składaniem reklamacji przez Klientów, o których mowa w pkt 1.5 niniejszego Regulaminu reklamacyjnego, wobec Spółki, dotyczących jakości lub prawidłowości usług inwestycyjnych, usług dodatkowych, wykonywania czynności inwestycyjnych lub ich kombinacji oraz wykonywania usług i czynności finansowych (dalej łącznie jako „usługi” i „czynności”), które Spółka świadczy Klientom na podstawie Umów zawartych między Spółką a Klientem, w szczególności procedury i terminy rozpatrywania tych reklamacji, sposób pokrywania kosztów związanych z tymi reklamacjami oraz wszystkie pozostałe powiązane stosunki prawne.

#### 1.2

W zakresie, w jakim postanowienia Ogólnych Warunków Handlowych (OWH) wydanych przez Spółkę różnią się od postanowień niniejszego Regulaminu reklamacyjnego, pierwszeństwo mają postanowienia OWH.

#### 1.3

Pojęcia pisane wielką literą użyte w niniejszym Regulaminie reklamacyjnym mają znaczenie określone w OWH dla poszczególnych usług i instrumentów finansowych, o ile niniejszy Regulamin reklamacyjny nie stanowi inaczej.

#### 1.4

Reklamacją w rozumieniu niniejszego Regulaminu reklamacyjnego jest skarga Klienta oraz dochodzenie przez Klienta praw z tytułu odpowiedzialności za wady powstałe przy świadczeniu usług i czynności wobec Spółki w terminach określonych w niniejszym Regulaminie reklamacyjnym (dalej jako „Reklamacja”).

### **Artykuł 2** **Procedury i terminy rozpatrywania reklamacji**

#### 2.1



Klient jest uprawniony do złożenia Reklamacji w Spółce.

## 2.2

Klient jest zobowiązany do złożenia Reklamacji wobec Spółki w sposób określony w pkt 2.4 niniejszego Regulaminu reklamacyjnego, nie później niż w terminie sześciu miesięcy od dnia, w którym Klient miał możliwość dowiedzieć się o okoliczności stanowiącej przedmiot Reklamacji lub od dnia, w którym mógł wykryć wadę, o ile Spółka i Klient nie uzgodnili wyraźnie inaczej. Jeżeli w konkretnym przypadku powszechnie obowiązujący przepis prawa przewiduje dłuższy okres odpowiedzialności za wady rzeczy lub usługi świadczonej przez Spółkę Klientowi niż okres wskazany w zdaniu pierwszym niniejszego punktu, a jednocześnie taki przepis nie pozwala stronom umowy na uzgodnienie krótszego okresu, Klient jest uprawniony do zgłoszenia Reklamacji takiej wady wobec Spółki najpóźniej w terminie określonym przez przepis prawa.

## 2.3

Jeżeli Klient nie zgłosi Spółce tej okoliczności w terminie określonym w pkt 2.2 niniejszego Regulaminu reklamacyjnego, jego prawa z tytułu odpowiedzialności za wady wygasają.

## 2.4

Klient jest zobowiązany do złożenia Reklamacji w formie pisemnej z własnoręcznym podpisem. Pisemna reklamacja musi zawierać dane identyfikacyjne Klienta: imię i nazwisko (nazwę handlową), numer identyfikacyjny (PESEL/REGON), adres (siedzibę spółki lub miejsce prowadzenia działalności), numer rachunku klienta oraz dane kontaktowe Klienta (numer telefonu), datę i podpis Klienta. Klient jest ponadto zobowiązany w Reklamacji jasno, zrozumiale, prawidłowo i dokładnie wskazać reklamowane okoliczności, wraz z datami, numerami i kwotami oraz wiarygodnie udokumentować swoje twierdzenia, w szczególności poprzez przedstawienie prawnie istotnych dokumentów, które jest zobowiązany uzyskać na własny koszt. Klient jest również zobowiązany wskazać w Reklamacji prawa, których dochodzi wobec Spółki. Reklamację należy doręczyć na adres siedziby Spółki lub przesłać na adres e-mail [info@capitalmarkets.sk](mailto:info@capitalmarkets.sk).

## 2.5

Jeżeli Klient nie spełni obowiązków określonych w pkt 2.4 niniejszego Regulaminu reklamacyjnego, Dom Maklerski nie jest zobowiązany do rozpatrzenia jego Reklamacji ani badania jej zasadności do czasu usunięcia braków. Po usunięciu braków terminy określone w pkt 2.9 zaczynają biec od tego momentu.

## 2.6

Klient jest zobowiązany do udzielenia Domowi Maklerskiemu wszelkiej współpracy niezbędnej do wyjaśnienia reklamowanej okoliczności; w przypadku odmowy współpracy Dom Maklerski nie jest zobowiązany do dalszego badania Reklamacji ani jej zasadności.

## 2.7



Rozpatrywaniem reklamacji wobec Spółki oraz monitorowaniem przyjętych i rozpatrzonych reklamacji zajmuje się, zgodnie z Regulaminem Organizacyjnym Domu Maklerskiego, dział Compliance.

2.8

Spółka gromadzi i weryfikuje wszystkie istotne dowody i informacje dotyczące reklamacji oraz komunikuje się z Klientem w sposób jasny, prosty i zrozumiały.

2.9

Jeżeli nie jest możliwe niezwłoczne rozstrzygnięcie zasadności Reklamacji, Dom Maklerski jest uprawniony do przeprowadzenia dodatkowej weryfikacji oraz fachowej oceny reklamowanej wady, przy czym całkowity czas rozpatrzenia reklamacji nie powinien przekroczyć 30 dni kalendarzowych.

2.10

Jeżeli z obiektywnych powodów nie jest możliwe rozpatrzenie reklamacji w powyższym terminie 30 dni, Spółka jest zobowiązana poinformować Klienta o tej okoliczności, wskazując przyczynę przedłużenia, podjęte działania oraz przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji.

2.11

O sposobie rozpatrzenia Reklamacji Spółka wyda Klientowi pisemne potwierdzenie w terminach określonych w pkt 2.9. Potwierdzenie to zostanie wydane również wtedy, gdy Reklamacja nie zostanie uwzględniona w całości.

### **Artykuł 3 Koszty związane z rozpatrywaniem reklamacji**

3.1

O ile niniejszy Regulamin reklamacyjny nie stanowi inaczej, koszty związane z rozpatrywaniem Reklamacji ponosi Spółka niezależnie od tego, czy Reklamacja jest zasadna. Nie dotyczy to kosztów poniesionych przez Klienta przy składaniu Reklamacji.

### **Artykuł 4 Ewidencja reklamacji**

4.1

Ewidencja Reklamacji prowadzona jest w formie dokumentacji aktowej w Spółce, gdzie dla poszczególnych przypadków rejestrowane są:



- a) numer porządkowy Reklamacji,
- b) data przyjęcia Reklamacji,
- c) identyfikacja Klienta,
- d) przedmiot Reklamacji,
- e) decyzja o sposobie jej rozpatrzenia.

#### 4.2

Ponadto archiwizowana jest pod numerem porządkowym kopia pisma zawierającego stanowisko wobec Reklamacji oraz zapis o jej rozpatrzeniu.

#### 4.3

Zapis o rozpatrzeniu Reklamacji musi zawierać:

- a) imię, nazwisko i adres zamieszkania Klienta (osoba fizyczna) lub nazwę i siedzibę (osoba prawna),
- b) przedmiot Reklamacji,
- c) datę doręczenia Reklamacji,
- d) identyfikację osób, których Reklamacja dotyczy,
- e) ocenę zasadności Reklamacji,
- f) podjęte działania,
- g) datę rozpatrzenia Reklamacji.

### **Artykuł 5 Złożenie odwołania**

#### 5.1

Jeżeli Klient nie jest zadowolony z wyniku rozpatrzenia reklamacji, może wnieść odwołanie w terminie piętnastu (15) dni kalendarzowych od doręczenia decyzji. W takim przypadku rozpoczyna się nowy trzydziestodniowy termin na rozpatrzenie odwołania.

#### 5.2

Odwołanie rozpatruje kierownik działu compliance – compliance officer, który wydaje decyzję. Klient jest informowany w ten sam sposób jak przy reklamacji, w terminie 30 dni.

#### 5.3

W przypadku niezadowolenia Klienta z decyzji Spółki, może on zwrócić się do właściwego organu nadzoru – Narodowego Banku Słowacji.

#### 5.4

Klient może również skorzystać z alternatywnego rozwiązywania sporów zgodnie z przepisami prawa słowackiego.



5.5

W przypadku świadczenia usług na terytorium Republiki Czeskiej Klient ma możliwość skorzystania z odpowiednich środków prawnych, w tym postępowania przed sądem lub arbitrem finansowym.

## **Artykuł 6**

### **Wewnętrzne monitorowanie i ocena skarg**

- 6.1 Spółka analizuje dane z reklamacji w celu identyfikacji i eliminacji problemów systemowych, w szczególności poprzez:
- a) analizę przyczyn skarg,
  - b) ocenę ich wpływu na inne procesy lub produkty,
  - c) eliminację głównych przyczyn.

## **Artykuł 7**

### **Postanowienia końcowe**

- 7.1 W sprawach nieuregulowanych zastosowanie mają umowy, OWH oraz obowiązujące przepisy prawa.
- 7.2 Regulamin nie dotyczy usług poza zakresem nadzoru lub świadczonych przez inne podmioty.
- 7.3 Spółka udziela informacji organom nadzoru na ich żądanie.
- 7.4 Spółka może zmieniać Regulamin; zmiany publikowane są na stronie internetowej i wchodzą w życie zgodnie z określonymi zasadami.
- 7.5 Regulamin zatwierdzono 24.10.2023.
- 7.6 Regulamin zatwierdzono 27.10.2023.
- 7.7 Regulamin zmieniono 21.01.2026, zmiany obowiązują od 01.03.2026.