ZASADY POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO W KDPW

I. Definicje

1. KDPW – Krajowy Depozyt Papierów Wartościowych w Warszawie S.A.;
2. Klient – podmiot będący uczestnikiem systemu depozytowego, systemu rekompensat, systemu Approved Reporting Mechanism (ARM) lub repozytorium transakcji, a także powszechne towarzystwo emerytalne lub otwarty fundusz emerytalny albo inny podmiot będący odbiorcą usług świadczonych przez KDPW;
3. Usługa – czynność wykonana przez KDPW na rzecz Klienta w związku z prowadzeniem przez KDPW systemu depozytowego zapewniającego wykonywanie przez KDPW zadań określonych w art. 48 ust. 1 pkt. 1-6 ustawy o obrocie instrumentami finansowymi, działalności związanej z prowadzeniem systemu gromadzenia i przechowywania danych dotyczących transakcji w instrumentach pochodnych albo transakcji finansowanych z użyciem papierów wartościowych (repozytorium transakcji EMIR i SFTR), przekazywaniem do właściwych organów nadzoru informacji o transakcjach z wykorzystaniem systemu ARM albo innej działalności, do której KDPW jest upoważniony na podstawie przepisów prawa lub wynikającej z zawartych przez KDPW umów oraz przyjętych zobowiązań;
4. Kara – kara pieniężna naliczona Klientowi za nieterminowy rozrachunek, o której mowa w § 136a Regulaminu KDPW;
5. Dyrektor właściwej jednostki organizacyjnej – Dyrektor jednostki organizacyjnej KDPW w zakresie działania której pozostaje Usługa lub której dotyczy reklamacja;
6. Dzień PBD - każdy taki dzień, który nie przypada w sobotę albo w niedzielę oraz nie przypada 1 stycznia albo 25 grudnia danego roku kalendarzowego.

II. Zakres spraw podlegających postępowaniu reklamacyjnemu

Postępowanie reklamacyjne uruchamiane jest w przypadku zgłoszenia przez Klienta reklamacji (dalej: „reklamacja”) dotyczącej niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi na jego rzecz lub naliczonej Klientowi Kary.

III. Składanie reklamacji i formularz reklamacji

1. Reklamacja powinna zostać złożona w formie pisemnej lub elektronicznej na właściwym formularzu, zawierającym wszystkie wymagane informacje. W uzasadnionym przpadku KDPW może rozpatrzyć reklamację, która nie została złozona na formularzu, o którym mowa w ust. 2 i ust.3, o ile jej treść na to pozwala.
2. Formularz właściwy dla reklamacji dotyczącej niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi na rzecz Klienta stanowi załącznik Nr 1 do niniejszej procedury.
3. Formularz właściwy dla reklamacji dotyczącej naliczonej Klientowi Kary stanowi załącznik Nr 2 do niniejszej procedury.
4. Z zastrzeżeniem ust. 1 zdanie ostanie reklamacja dotycząca naliczonej Klientowi Kary, która nie spełnia warunków wskazanych w ust. 1 lub została złożona po upływie terminu wskazanego w § 115c ust. 2 i 3 Szczegółowych Zasad Działania Krajowego Depozytu Papierów Wartościowych, podlega odrzuceniu.

5. Jeżeli reklamacja dotycząca niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi na rzecz Klienta nie została złożona na właściwym formularzu, w formie pisemnej lub elektronicznej albo jeżeli weryfikacja umocowania osób składających reklamację w imieniu Klienta wymaga uzyskania przez KDPW dostępu do dodatkowych dokumentów, Dyrektor właściwej jednostki organizacyjnej wzywa Klienta, odpowiednio, do usunięcia usterek lub stosownego uzupełnienia reklamacji. Wezwanie powinno zawierać wystąpienie, odpowiednio, o złożenie reklamacji w formie pisemnej, z wykorzystaniem właściwego formularza albo o jej podpisanie zgodnie z zasadami reprezentacji lub przekazanie dokumentów potwierdzających uprawnienie osoby lub osób, które podpisały reklamację, do reprezentowania Klienta. Wezwanie powinno zostać przygotowane w terminie 3 dni od dnia otrzymania reklamacji i przesłane na adres e-mail lub adres siedziby / zamieszkania Klienta. Dyrektor właściwej jednostki organizacyjnej może zaniechać wezwania do złożenia reklamacji na właściwym formularzu, jeżeli spełnia ona pozostałe wymogi formalne i nie zachodzi przypadek, o którym mowa w ust.6 zd. pierwsze.
6. Jeżeli reklamacja dotycząca niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi na rzecz Klienta nie wskazuje w sposób dostatecznie jednoznaczny Usługi lub zdarzenia, których dotyczy, lub wywołuje inne wątpliwości, których rozstrzygnięcie jest niezbędne do jej rozpatrzenia, Dyrektor właściwej jednostki organizacyjnej wzywa Klienta do pisemnego wyjaśnienia tych wątpliwości. Wezwanie powinno zostać przygotowane w terminie 3 dni od dnia otrzymania reklamacji i przesłane na adres e-mail lub adres siedziby / zamieszkania Klienta.

IV. Organizacja systemu rozpatrywania reklamacji

1. Reklamacja złożona przez Klienta podlega rejestracji w Elektronicznym Systemie Obiegu Dokumentów ESOD.
2. Klient otrzymuje pisemne lub elektroniczne potwierdzenie przyjęcia reklamacji dotyczącej niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi na rzecz Klienta.
3. Reklamacja jest rozpatrywana przez Dyrektora właściwej jednostki organizacyjnej. W szczególnie uzasadnionych przypadkach, w tym z uwagi na zawiłość sprawy lub wysokość reklamowanej kwoty, Dyrektor właściwej jednostki organizacyjnej może zwrócić się do Zarządu o podjęcie decyzji dotyczącej sposobu rozpatrzenia reklamacji.
4. Biuro Zgodności i Kontroli Wewnętrznej prowadzi następujące rejestry:
   a) rejestr reklamacji dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi na rzecz Klienta,
   b) rejestr reklamacji dotyczących naliczonej Klientowi Kary.
5. Za dokonywanie wpisów do wskazanych w ust. 4 rejestrów odpowiada Inspektor ds. kontroli wewnętrznej.
6. Dyrektor Biura Zgodności i Kontroli Wewnętrznej analizuje każdy przypadek złożonej reklamacji z punktu widzenia efektywności systemu zapewnienia zgodności.
7. Inspektor ds. kontroli wewnętrznej jest odpowiedzialny za koordynację procesu rozpatrywania reklamacji oraz monitoring wdrożenia niezbędnych działań następczych, o których mowa w pkt V. 1., a także za przygotowanie zbiorczej informacji dla Zarządu, o której mowa w pkt IV. 8.
8. O złożonych reklamacjach i sposobie ich rozpatrzenia Biuro Zgodności i Kontroli Wewnętrznej informuje w okresach półrocznych Zarząd KDPW oraz – zgodnie z obowiązującymi przepisami – właściwe organy nadzorujące prawidłowość świadczenia danej usługi.

V. Zasady rozpatrywania reklamacji

1. Rozpatrzenie reklamacji polega na ustaleniu przebiegu zdarzenia i zweryfikowaniu jego opisu zamieszczonego w reklamacji pod względem jego zgodności ze stanem faktycznym, sprawdzeniu prawidłowości realizacji Usługi na rzecz Klienta lub prawidłowości naliczenia nałożonej na niego Kary oraz odniesieniu się do żądania lub oczekiwanego od KDPW działania określonego w reklamacji, a w razie ustalenia, że zaistniały jakiekolwiek nieprawidłowości w zakresie realizacji Usługi lub w odniesieniu do naliczenia Kary – także na identyfikacji przyczyn tych nieprawidłowości i ustaleniu, czy leżą one po stronie KDPW, czy też po stronie innego podmiotu. Jeżeli reklamacja Klienta uznana za zasadną w całości lub w części, wskazuje oczekiwane od KDPW działania, których realizacja miałaby doprowadzić do usunięcia zaistniałych wad Usługi zrealizowanej na rzecz Klienta lub nieprawidłowości w zakresie naliczania Kary, rozpatrzenie reklamacji powinno zawierać także ocenę zasadności przeprowadzenia tych działań, ewentualnie inne proponowane działania w tym zakresie, o ile ich podjęcie byłoby w danym przypadku uzasadnione, z zastrzeżeniem pkt 3 poniżej.
2. Wyniki ustaleń, o których mowa w pkt 1, oraz wnioski z nich wynikające zamieszcza się w odpowiedzi na reklamację.
3. W toku rozpatrywania reklamacji nie rozstrzyga się zasadności ewentualnych żądań o charakterze odszkodowawczym, chyba że Zarząd KDPW, działając w trybie wskazanym w pkt IV. 3, postanowi inaczej.

VI. Tryb rozpatrywania reklamacji

1. Rozpatrzenie prawidłowo złożonej reklamacji dotyczącej niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi na rzecz Klienta i sporządzenie odpowiedzi na nią następuje w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia jej otrzymania. W przypadkach, o których mowa w pkt III.5 i III.6 termin ten biegnie, odpowiednio, od dnia złożenia przez Klienta na wezwanie KDPW: pisemnej lub elektronicznej formy reklamacji, wymaganego formularza reklamacji, reklamacji podpisanej zgodnie z zasadami reprezentacji Klienta, dokumentów potwierdzających uprawnienie osoby lub osób, które podpisały reklamację, do reprezentowania Klienta lub pisemnych wyjaśnień niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji, w zależności od tego, który z tych dni przypada najpóźniej.
2. Reklamacja dotycząca naliczonej Klientowi Kary rozpatrywana jest zgodnie z § 136d Regulaminu KDPW, nie dużej niż 10 dni roboczych od jej złożenia. Termin ten może ulec przedłużeniu w przypadku konieczności uzyskania przez KDPW dodatkowych informacji, jednak nie dłużej niż do 11-tego dnia PBD następującego po zakończeniu miesiąca, w którym KDPW naliczył daną karę pieniężną.
3. Złożenie reklamacji nie powoduje zawieszenia wykonania zobowiązań Klienta wobec KDPW, ani nie wstrzymuje wykonywania przez KDPW S.A. Usług na rzecz Klienta, chyba że Zarząd KDPW postanowi inaczej.
4. W przypadku, gdy rozpatrzenie reklamacji wymaga rozstrzygnięcia wątpliwości dotyczących treści przepisów prawa lub treści regulacji KDPW, zgodnie z którymi świadczona jest Usługa lub została naliczona Kara Dyrektor właściwej jednostki organizacyjnej zwraca się do Dyrektora Biura Prawnego o opinię.
5. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą Klienta, a także informację o dalszym trybie postępowania.

6. Odpowiedź na reklamację jest sporządzana w formie pisemnej lub elektronicznej i przekazywana Klientowi na adres e-mail lub adres siedziby / zamieszkania Klienta.

7. Klient, który złożył reklamację dotyczącą niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi na jego rzecz może, w terminie 14 dni od dnia otrzymania odpowiedzi na reklamację, wystąpić do Zarządu KDPW z pisemnym wnioskiem o ponowne rozpatrzenie sprawy. Zarząd KDPW podejmuje ostateczną decyzję dotyczącą ponownego rozpatrzenia reklamacji nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania przez KDPW wniosku w tej sprawie. Od decyzji Zarządu nie przysługuje odwołanie.