

## PROCEDURA ROZPATRYWANIA SKARG I REKLAMACJI

### § 1

#### Postanowienia ogólne

1. Procedura określa funkcjonujące w Finansowo zasady i tryb:
  - 1) przyjmowania, analizowania i ewidencjonowania Skarg;
  - 2) oceny zasadności Skarg; oraz
  - 3) udzielania odpowiedzi a Skargi (załatwianie Skarg).
2. Celem Procedury jest zapewnienie szybkiego załatwiania Skarg.

### § 2

#### Definicje

Określenia użyte w Procedurze mają następujące znaczenie:

- 1) **Finansowo** – Finansowo.pl S.A.,
- 2) **Inspektor Nadzoru** - osoba sprawująca funkcję na samodzielnym stanowisku Inspektora Nadzoru, odpowiedzialna za sprawowanie nadzoru i kontroli nad prowadzeniem przez Finansowo działalności w sposób zgodny z przepisami prawa i regulacjami wewnętrznymi,
- 3) **Inwestor** – każda osoba fizyczna, która za pośrednictwem platformy finansowania społecznościowego prowadzonej przez Finansowo nabywa akcje lub obligacje lub udziela pożyczek ,
- 4) **Klient** – każdy potencjalny lub faktyczny Inwestor lub Właściciel projektu, na rzecz których Finansowo świadczy lub zamierza świadczyć usługi finansowania społecznościowego,
- 5) **Procedura** – niniejsza Procedura rozpatrywania skarg i reklamacji,
- 6) **Regulamin** – regulamin platformy finansowania społecznościowego prowadzonej przez Finansowo,
- 7) **Rozporządzenia ECSP** – rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2020/1503 z dnia 7 października 2020 r. w sprawie europejskich dostawców usług finansowania społecznościowego dla przedsięwzięć gospodarczych oraz zmieniające rozporządzenie (UE) 2017/1129 i dyrektywę (UE) 2019/1937,
- 8) **Skarga** – każde wystąpienie Klienta, w tym także reklamacja w rozumieniu Ustawy, kierowane do Finansowo, odnoszące się do zastrzeżeń dotyczących usług finansowania społecznościowego świadczonych przez Finansowo,
- 9) **Ustawa** – ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym;
- 10) **Właściciel projektu** – każda osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która ubiega się o finansowanie za pośrednictwem platformy finansowania społecznościowego prowadzonej przez Finansowo, będąca pożyczkobiorcą lub każda osoba prawna, która ubiega się o finansowanie za pośrednictwem Platformy, będąca emitentem akcji lub obligacji;
- 11) **Zarząd** – zarząd Finansowo.

### **§ 3**

#### **Zasady ogólne dotyczące Skarg**

1. Skarga może zostać złożona przez Klienta. Składanie oraz rozpatrywanie Skarg odbywa się bezpłatnie.
2. Finansowo rozpatruje Skargi rzetelnie, wnikliwie, obiektywnie, z poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa oraz rekomendacji organów nadzoru, zasad uczciwego obrotu, etyki i dobrych obyczajów.
3. Osoby odpowiedzialne za rozpatrywanie Skarg w Finansowo dokładają wszelkich starań, aby doprowadzić do obiektywnej analizy zarzutów w nich podniesionych.
4. Rozpatrując Skargi, Finansowo analizuje wszystkie informacje i dokumenty do niej załączone, a także informacje i dokumenty będące w posiadaniu Finansowo związane ze Skargą oraz, jeśli zachodzi taka potrzeba, informacje i dokumenty będące w posiadaniu innych podmiotów, o ile związane są one ze Skargą.

### **§ 4**

#### **Informacje dotyczące Skarg**

1. Informacje dotyczące składania oraz rozpatrywania Skarg są akceptowane przez Klientów poprzez akceptację postanowień Regulaminu.
2. Finansowo zamieszcza w Regulaminie następujące informacje dotyczące procedury składania i rozpatrywania Skarg:
  - 1) miejsce i formę złożenia Skargi,
  - 2) termin rozpatrzenia Skargi,
  - 3) sposób powiadomienia o rozpatrzeniu Skargi.
3. Niezależnie od wymogów określonych w ust. 1-2, Finansowo przekazuje Klientowi w postaci elektronicznej informacje określone w ust. 2 pkt 1 – 3 w terminie 7 dni od dnia, w którym Klient zgłosił roszczenia wobec Finansowo.

### **§ 5**

#### **Złożenie Skargi**

1. Klient może złożyć Skargę w postaci elektronicznej, z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, poprzez przesłanie jej na adres e-mail Finansowo: reklamacje.biznes@finansowo.pl.
2. Skarga powinna zostać złożona przy użyciu standardowego szablonu określonego w załączniku do Procedury.
3. Skargę składa się w języku polskim.
4. Skarga powinna zawierać co najmniej informacje, o których mowa w załączniku do Procedury.

### **§ 6**

#### **Potwierdzenie otrzymania Skargi i ocena dopuszczalności**

1. Finansowo potwierdza fakt złożenia Skargi oraz jej dopuszczalność w odpowiedzi na wiadomość e-mail Klienta w terminie 10 dni roboczych od jej otrzymania.
2. W przypadku uznania Skargi za niedopuszczalną, Finansowo dostarcza Klientowi przejrzyste wyjaśnienie powodów takiej decyzji. Skarga uznana za niedopuszczalną nie podlega rozpatrzeniu.

3. Potwierdzenie otrzymania Skargi przez Finansowo zawiera następujące informacje:
  - 1) tożsamość i dane kontaktowe, w tym adres e-mail i numer telefonu, osoby lub działu Finansowo, do których Klient może kierować wszelkie zapytania związane z ich Skargą,
  - 2) wskazanie ram czasowych, w których Klient zostanie powiadomiony o rozpatrzeniu Skargi.
4. Komunikacja z Klientem składającym Skargę odbywa się co do zasady w formie pisemnej za pomocą środków komunikacji elektronicznej lub, na wniosek Klienta, w formie papierowej.

## **§ 7**

### **Ocena i rozpatrywanie Skargi**

1. Po otrzymaniu Skargi, Finansowo bez zbędnej zwłoki, jednak nie dłużej niż w terminie 10 dni roboczych od dnia otrzymania Skargi, dokonuje jej oceny pod względem materialnym i formalnym.
2. Dokonując oceny, o której mowa w ust. 1, Finansowo sprawdza, czy Skarga jest jasna i kompletna, w szczególności ocenia, czy Skarga zawiera wszystkie istotne dowody i informacje.
3. Po dokonaniu czynności, o których mowa w ust. 1-2, Finansowo rozpatruje Skargę i udziela Klientowi odpowiedzi w wiadomości e-mail kierowanej do Klienta, będącej kontynuacją wcześniejszej korespondencji dotyczącej Skargi.
4. W przypadku stwierdzenia, że Skarga jest niejasna, niekompletna, posiada braki formalne lub merytoryczne, Finansowo niezwłocznie zwraca się do Klienta o przekazanie dodatkowych informacji niezbędnych do prawidłowego rozpatrzenia Skargi.
5. Finansowo udziela odpowiedzi na Skargę bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania Skargi. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie Klientowi odpowiedzi przed jego upływem.
6. W przypadku niedotrzymania terminu udzielenia odpowiedzi na Skargę określonego w ust. 5 lub w § 10 Procedury, Skargę uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.
7. Rozpatrując Skargi, Finansowo komunikuje się z Klientem w jasny, prosty i zrozumiały sposób. Wszelkie komunikaty kierowane do Klienta są przekazywane w języku polskim, przy użyciu czytelnej czcionki.

## **§ 8**

### **Działania podejmowane przez Finansowo w związku z wpłynięciem Skargi**

1. Skarga po jej wpłynięciu do Finansowo jest oznaczana datą wpływu, a następnie niezwłocznie wprowadzana do rejestru Skarg, o którym mowa w § 11 Procedury, w celu przygotowania projektu odpowiedzi przez osobę zatrudnioną w Finansowo odpowiedzialną za odbieranie korespondencji dotyczącej Skarg.
2. Skargi rozpatrywane są w całości przez Inspektora Nadzoru, z zastrzeżeniem, że Inspektor Nadzoru może zlecić wstępne rozpatrzenie Skargi pracownikowi jednostki organizacyjnej Finansowo, której działalność Skarga dotyczy.
3. Finansowo dąży do zgromadzenia i zbadania wszystkich istotnych dowodów i informacji dotyczących Skargi.
4. Finansowo informuje Klienta o wszelkich dodatkowych krokach podjętych w celu rozpatrzenia Skargi i bez zbędnej zwłoki odpowiada na uzasadnione wnioski o udzielenie informacji złożone w tym zakresie przez Klienta.

5. Jeżeli do rozpatrzenia Skargi wymagane jest zasięgnięcie opinii prawnej, interpretacji lub uzyskanie dokumentów z podmiotów trzecich, Inspektor Nadzoru niezwłocznie informuje o tym fakcie Zarząd, który podejmuje niezbędne działania w celu realizacji powyższych wymagań.
6. W przypadku, w którym zasięgnięcie opinii prawnej, interpretacji lub uzyskanie dokumentów z podmiotów trzecich znacząco wydłuża okres potrzebny do rozpatrzenia Skargi, Finansowo podejmuje działania określone w § 10 Procedury.
7. Inspektor Nadzoru w toku załatwiania Skargi w szczególności:
  - 1) indywidualnie zapoznaje się z każdą Skargą,
  - 2) może zlecić wstępne rozpatrzenie i przygotowanie projektu skargi pracownikowi jednostki organizacyjnej Finansowo, której działalności dotyczy Skarga,
  - 3) po otrzymaniu projektu od osoby, o której mowa w pkt 2, Inspektor Nadzoru ostatecznie decyduje o kierunku rozpatrzenia Skargi oraz ponosi odpowiedzialność za jej treść,
  - 4) prowadzi rejestr Skarg.
8. Osoba odpowiedzialna w Finansowo za odbieranie zgłoszeń dotyczących Skarg, po ostatecznym rozpatrzeniu Skargi przez Inspektora Nadzoru, informuje Klienta o sposobie załatwienia Skargi.
9. Skargi niezawierające danych pozwalających na identyfikację Klienta pozostawia się bez rozpoznania, jeżeli czynności zmierzające do identyfikacji Klienta, podjęte przez Finansowo na podstawie danych objętych Skargą i informacji posiadanych przez Finansowo, nie doprowadziły do jego identyfikacji. W takim przypadku Finansowo dokumentuje pozostawienie Skargi bez rozpoznania w formie notatki wewnętrznej, którą zapisuje w zasobach elektronicznych Finansowo.
10. Odpowiedź na Skargę podpisuje Inspektor Nadzoru lub członek Zarządu za pomocą kwalifikowanego podpisu elektronicznego lub podpisu zaufanego (ePUAP). Odpowiedź na Skargę udzielana jest w postaci elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej.
11. W przypadku, gdy zgodnie z § 6 ust. 4 Procedury komunikacja z Klientem odbywa się w formie papierowej, odpowiedź na Skargę podpisuje własnoręcznie Inspektor Nadzoru lub członek Zarządu, a odpowiedź udzielana jest w formie papierowej i wysyłana do Klienta przesyłką pocztową lub kurierską za potwierdzeniem odbioru.

## **§ 9**

### **Odpowiedź na Skargę**

1. Odpowiedź na Skargę zawiera:
  - 1) wyczerpujące uzasadnienie faktyczne i prawne, w tym na temat zgłoszonego problemu, dotyczące wszystkich kwestii podniesionych w Skardze, chyba że Skarga została rozpatrzona zgodnie z wolą Klienta,
  - 2) wyczerpującą informację i uzasadnienie na temat stanowiska Finansowo w sprawie skierowanych roszczeń, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów wzorca umowy lub umowy (w stosownych przypadkach) oraz właściwych przepisów prawa, także z przytoczeniem ich brzmienia, chyba, że nie wymaga tego charakter podnoszonych zarzutów,
  - 3) imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi ze wskazaniem jej stanowiska służbowego oraz podpis lub podpisy właściwych osób,
  - 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.
2. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających ze Skargi, bądź uwzględnienia ich jedynie w części, treść odpowiedzi powinna zawierać również pouczenie o możliwości:

- 1) wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego,
- 2) wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy.
3. W przypadku, o którym mowa w ust. 2 powyżej, Finansowo wskazuje również sposób, w jaki Klient może uzyskać dalsze informacje o przysługujących mu możliwościach oraz o warunkach korzystania z nich.

## **§ 10**

### **Postępowanie w szczególnie skomplikowanych przypadkach**

W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie Skargi i udzielenie odpowiedzi w terminie określonym w § 7 ust. 5 Procedury, Finansowo:

- 1) wyraźnie wyjaśnia Klientowi przyczynę opóźnienia,
- 2) wskazuje Klientowi okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy,
- 3) wskazuje Klientowi przewidywany termin rozpatrzenia Skargi i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania Skargi.

## **§ 11**

### **Rejestr Skarg**

1. Za prowadzenie rejestru Skarg skierowanych do Finansowo w danym roku kalendarzowym odpowiedzialny jest Inspektor Nadzoru.
2. Rejestr Skarg prowadzony jest w formie 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 akceptacji przez Klienta postanowień Regulaminu,
  - 4) środki podjęte w celu rozpatrzenia Skargi,
  - 5) sposób rozpatrzenia Skargi.
4. Finansowo udostępnia dane dotyczące otrzymanych Skarg i sposobu ich załatwienia właściwym organom zgodnie z przepisami prawa.

## **§ 12**

### **Archiwizacja**

1. Finansowo w sposób należyty, przy uwzględnieniu obowiązujących przepisów prawa, przechowuje dokumentację dotyczącą składanej Skargi w taki sposób, aby mogła odtworzyć (odczytać) jej pełną treść oraz pełną treść odpowiedzi udzielonej na Skargę.
2. Okres przechowywania dokumentacji wynosi 5 lat od dnia rozpatrzenia Skargi bądź pozostawienia Skargi bez rozpoznania, chyba że właściwy organ zażąda jej przechowywania przez dłuższy okres.
3. Finansowo archiwizuje treść Skargi wraz z załącznikami, dokumenty służące jej rozpatrzeniu oraz odpowiedź na Skargę.

### **§ 13**

#### **Postanowienia końcowe**

1. Procedurę oraz wszelkie jej zmiany przyjmuje Zarząd w formie uchwały.
2. Zarząd jest odpowiedzialny za wdrożenie i monitorowanie przestrzegania Procedury.
3. Finansowo udostępnia treść Procedury w widocznym miejscu na stronie internetowej platformy finansowania społecznościowego prowadzonej przez Finansowo.

## Załącznik do Procedury rozpatrywania skarg i reklamacji

### FORMULARZ SKARGI

#### I. Dane osobowe skarżącego

Imię:	
Nazwisko:	
Numer rejestracyjny oraz kod LEI <i>(jeżeli dotyczy)</i> :	
Adres zamieszkania / siedziby <i>(ulica, numer, piętro)</i> :	
Kod pocztowy:	
Miasto:	
Kraj:	
Numer telefonu skarżącego:	
Adres e-mail:	

#### II. Dane kontaktowe skarżącego (jeżeli inne od danych wymienionych w pkt I.)

Imię:	
Nazwisko:	
Numer rejestracyjny oraz kod LEI <i>(jeżeli dotyczy)</i> :	
Adres zamieszkania / siedziby <i>(ulica, numer, piętro)</i> :	
Kod pocztowy:	
Miasto:	
Kraj:	
Numer telefonu skarżącego:	
Adres e-mail:	

#### III. Dane osobowe przedstawiciela prawnego (jeżeli dotyczy) (pełnomocnictwo lub inny dokument urzędowy zawierający wyznaczenie przedstawiciela):

Imię:	
Nazwisko:	
Numer rejestracyjny oraz kod LEI <i>(jeżeli dotyczy)</i> :	
Adres zamieszkania / siedziby <i>(ulica, numer, piętro)</i> :	
Kod pocztowy:	

Miasto:	
Kraj:	
Numer telefonu:	
Adres e-mail:	

**IV. Dane kontaktowe przedstawiciela prawnego (jeżeli inne od danych wymienionych w pkt III.)**

Imię:	
Nazwisko:	
Numer rejestracyjny oraz kod LEI ( <i>jeżeli dotyczy</i> ):	
Adres zamieszkania / siedziby ( <i>ulica, numer, piętro</i> ):	
Kod pocztowy:	
Miasto:	
Kraj:	
Numer telefonu:	
Adres e-mail:	

**V. Informacje na temat skargi**

Pełne odniesienie do inwestycji i/lub umowy, do której odnosi się skarga	Numer referencyjny inwestycji:	
	Nazwa właściciela projektu:	
	Nazwa projektu crowdfundingowego:	
	Inne odniesienia do odpowiednich transakcji:	
Podsumowanie, czego dotyczy skarga (proszę wyraźnie określić przedmiot skargi) <i>Proszę przedstawić odpowiednią dokumentację.</i>		
Data zaistnienia zdarzeń, które doprowadziły do złożenia skargi		
Wyrządzona szkoda, strata lub uszczerbek ( <i>jeżeli dotyczy</i> )		
Inne uwagi lub istotne informacje ( <i>jeżeli dotyczy</i> )		



**VI. Załączone dokumenty**

Pełnomocnictwo lub inny odpowiedni dokument	<input type="checkbox"/> Tak <input type="checkbox"/> Nie
Kopia dokumentów umownych dotyczących inwestycji, których dotyczy skarga	<input type="checkbox"/> Tak <input type="checkbox"/> Nie
Inne dokumenty potwierdzające zasadność złożenia skargi	

Miejscowość, data, podpis

---