

Komunikat nr 209

Domu Maklerskiego Banku BPS S.A.

w sprawie określenia możliwości, terminów i miejsca składania przez klientów oraz rozpatrywania skarg i reklamacji dotyczących działalności Domu Maklerskiego Banku BPS S.A.

Na podstawie § 153 *Regulaminu świadczenia usług maklerskich przez Dom Maklerski Banku BPS Spółka Akcyjna* ustala się, co następuje:

1. Reklamacje związane z prowadzonymi na rzecz Klienta operacjami Klient lub jego pełnomocnik powinien złożyć w Domu Maklerskim niezwłocznie po stwierdzeniu nieprawidłowości, których reklamacja dotyczy. Na pisemne życzenie Klienta, Dom Maklerski przekazuje potwierdzenie otrzymania reklamacji w sposób wskazany przez Klienta.
2. Reklamacje, o których mowa w pkt 1, powinny być składane w formie pisemnej i przekazane do Domu Maklerskiego:
 - drogą pocztową na adres: **Dom Maklerski Banku BPS S.A.**
ul. Grzybowska 81, 00-844 Warszawa
 - poprzez bezpośrednie złożenie w POK/PUM w dniach i godzinach pracy POK/PUM
3. Dom Maklerski dopuszcza możliwość składania reklamacji:
 - a) w postaci elektronicznej na adres dm@dmbps.pl (poczta elektroniczna),
 - b) telefonicznie pod numerem telefonu +48 22 53 95 016, 801 321 456, w dniach roboczych i w godzinach od 8:00 do 17:15,
 - c) osobiście do protokołu sporządzanego w POK/PUM przez pracownika Domu Maklerskiego i podpisywanego przez Klienta,w przypadku gdy reklamacja, w ocenie Domu Maklerskiego, może być uwzględniona bez konieczności składania przez Klienta dokumentów uzasadniających reklamację. Jeżeli zachodzi konieczność złożenia przez Klienta dokumentów uzasadniających reklamację, Klient zostanie o tym poinformowany i będzie mógł złożyć reklamację oraz dokumenty na warunkach określonych w pkt 1 i 2 od otrzymania informacji z Domu Maklerskiego.
4. Reklamacja powinna zawierać dokładny opis stwierdzonej nieprawidłowości oraz określenie roszczeń w stosunku do Domu Maklerskiego.
5. W chwili realizacji reklamacji, której przedmiotem jest sprzedaż lub kupno instrumentów finansowych Klient zobowiązany jest posiadać na rachunku odpowiednio instrumenty finansowe będące przedmiotem reklamacji lub środki pieniężne w ilości niezbędnej do realizacji reklamacji. W przeciwnym wypadku, Dom Maklerski zastrzega sobie prawo do odstąpienia od realizacji reklamacji.

6. Dom Maklerski rozpatruje reklamacje w terminie do 30 dni od daty otrzymania reklamacji. W przypadku sprawy skomplikowanej lub wymagajacej szczegolowego postepowania wyjasniajacego lub innej uzasadnionej niemoznosci udzielenia odpowiedzi w terminie okreslonym w zdaniu pierwszym powyzej, termin rozpatrywania reklamacji moze zostac przedluzony do 60 dni od daty otrzymania reklamacji.
7. W przypadku braku mozliwosci rozpatrzenia reklamacji w terminie 30 dni, Dom Maklerski powiadomi Klienta o tym fakcie na piśmie z podaniem przyczyny opoznienia, okolicznosci, ktore musza zostac ustalone oraz oznaczeniem nowego terminu rozpatrzenia reklamacji.
8. W przypadku nieuwzglednienia reklamacji lub rozpatrzenia reklamacji niezgodnie z ządaniem Klienta, Klient moze zlozyc odwolanie od decyzji Domu Maklerskiego w terminie 30 dni od dnia otrzymania odpowiedzi na zlozona reklamacje.
9. Odpowiedz Domu Maklerskiego na odwolanie Klienta jest decyzja ostateczna w ramach postepowania reklamacyjnego.
10. Reklamacje niezawierajace danych pozwalajacych na identyfikacje wnoszacego reklamacje Dom Maklerski pozostawia bez rozpatrzenia.
11. Pisma dotyczace zlozonych reklamacji Dom Maklerski przesyła na adres wskazany w reklamacji lub, jezeli Klient w reklamacji nie wskazal adresu, na adres wskazany w umowie lub na ostatni podany przez Klienta Domu Maklerskiego adres zamieszkania lub siedziby, badz wyłacznie na wniosek Klienta przekazuje informacje o pozytywnym rozpatrzeniu reklamacji za posrednictwem wlasciwych urzadzzen technicznych.

Komunikat wchodzi z dniem 09.10.2015 r.

Traci moc Komunikat nr 165 z dnia 16.12.2013 r.