

Komunikat nr 256

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 § 158 *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
 - z pośrednictwem agenta firmy inwestycyjnej, który wykonuje czynności w imieniu i na rzecz Domu Maklerskiego
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 wymagającej szczegółowego postępowania wyjaśniającego lub innej uzasadnionej niemożności udzielenia odpowiedzi w terminie określonym w zdaniu pierwszym powyżej, termin rozpatrywania reklamacji może zostać przedłużony do 60 dni od daty otrzymania reklamacji.
7. W przypadku braku możliwości rozpatrzenia reklamacji w terminie 30 dni, Dom Maklerski powiadomi Klienta o tym fakcie na piśmie z podaniem przyczyny opóźnienia, okoliczności, które muszą zostać ustalone oraz oznaczeniem nowego terminu rozpatrzenia reklamacji.
8. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji lub rozpatrzenia reklamacji niezgodnie z żądaniem Klienta, Klient może złożyć odwołanie od decyzji Domu Maklerskiego w terminie 30 dni od dnia otrzymania odpowiedzi na złożoną reklamację.
9. Odpowiedź Domu Maklerskiego na odwołanie Klienta jest decyzją ostateczną w ramach postępowania reklamacyjnego.
10. Reklamacje niezawierające danych pozwalających na identyfikację wnoszącej reklamację Dom Maklerski pozostawia bez rozpatrzenia.
11. Pisma dotyczące złożonych reklamacji Dom Maklerski przesyła na adres wskazany w reklamacji lub, jeżeli Klient w reklamacji nie wskazał adresu, na adres wskazany w umowie lub na ostatni podany przez Klienta Domu Maklerskiego adres zamieszkania lub siedziby, bądź wyłącznie na wniosek Klienta przekazuje informację o pozytywnym rozpatrzeniu reklamacji za pośrednictwem właściwych urzędów technicznych.

Komunikat wchodzi z dniem 19.10.2018 r.

Traci moc Komunikat nr 209 z dnia 09.10.2015 r.