

ZASADY SKŁADANIA I ROZPATRYWANIA SKARG KLIENTÓW

§ 1.

1. W przypadku zastrzeżeń dotyczących świadczenia usług przez BDM klient może złożyć skargę.
2. Złożenie skargi niezwłocznie po powzięciu przez Klienta zastrzeżeń ułatwi i przyspieszy rzetelne rozpatrzenie skargi przez BDM chyba, że okoliczność ta nie ma wpływu na sposób procedowania ze skargą.

§ 2.

Klient może złożyć skargę przez pełnomocnika.

§ 3.

Skargę o której mowa w § 1 ust.1 klient może złożyć:

- a. w formie pisemnej - osobiście w każdej jednostce organizacyjnej BDM zajmującej się obsługą klienta albo przesyłką pocztową (adresy podane są na stronie internetowej BDM www.bdm.pl),
- b. ustnie - telefonicznie na numer Infolinii 800-312-124 lub na numery telefonów jednostek organizacyjnych BDM zajmujących się obsługą klienta (numery telefonów podane są na stronie internetowej BDM www.bdm.pl) albo osobiście do protokołu podczas wizyty klienta w każdej jednostce organizacyjnej BDM zajmującej się obsługą Klienta,
- c. w formie elektronicznej - po zalogowaniu się klienta do aplikacji BDM onLine w zakładce WNIOSKI – KONTAKT – SKARGA,
- d. w formie elektronicznej - na adres e-mail: skargi@bdm.pl.

§4.

1. Każda skarga, która wpłynęła do BDM jest rejestrowana w dzienniku korespondencyjnym, a następnie w REJESTRZE SKARG.
2. Na życzenie klienta BDM potwierdza pisemnie lub w inny sposób uzgodniony z klientem fakt złożenia przez niego skargi.

§ 5.

Skarga powinna zawierać w szczególności:

- a. imię i nazwisko klienta wnoszącego skargę,
- b. adres do korespondencji,
- c. opis zdarzenia budzącego zastrzeżenia,
- d. kopie dokumentów, których skarga dotyczy, o ile klient posiada takie dokumenty,
- e. oczekiwania Klienta dotyczące sposobu rozstrzygnięcia skargi,
- f. podpis Klienta w przypadku skargi składanej w formie pisemnej.

§ 6.

Jeżeli skarga nie zawiera danych pozwalających na jednoznaczną identyfikację klienta wnoszącego skargę, BDM pozostawia ją bez rozpoznania.

§ 7.

1. Jeżeli z treści skargi nie można należycie ustalić przedmiotu skargi BDM wzywa klienta do złożenia dodatkowych wyjaśnień lub uzupełnienia informacji dotyczących złożonej przez niego skargi.
2. Okres oczekiwania na złożenie przez klienta dodatkowych wyjaśnień lub uzupełnienie informacji stanowi uzasadnioną podstawę do przedłużenia terminu na udzielenie odpowiedzi, zgodnie z § 9.

§ 8.

BDM rozpatruje skargę i udziela na nią odpowiedzi bez zbędnej zwłoki nie później niż w terminie 30 dni od daty wpłynięcia skargi do BDM.

§ 9.

W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie skargi i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w § 8, BDM informuje o tym klienta:

- a. wyjaśniając przyczyny opóźnienia,
- b. wskazując okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy,
- c. określając przewidywany termin rozpatrzenia skargi i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania skargi.

§ 10.

1. BDM przekazuje klientowi informacje, o których mowa w § 7 ust. 1, § 8 oraz § 9 w formie pisemnej za pośrednictwem poczty listem poleconym lub kuriera na adres klienta oraz pełnomocnika, jeżeli klient złożył skargę za jego pośrednictwem.
2. Odpowiedź o której mowa w § 8 BDM może dostarczyć pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek klienta lub pełnomocnika.

§ 11.

Treść odpowiedzi, o której mowa w § 8, zawiera w szczególności:

- a. uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że skarga została rozpatrzona zgodnie z wolą klienta,
- b. wyczerpującą informację na temat stanowiska BDM w sprawie skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów wzorca umowy lub umowy,
- c. imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi ze wskazaniem jej stanowiska służbowego,
- d. określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w skardze rozpatrzonej zgodnie z wolą klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi.

§ 12.

1. Klient ma prawo:
 - a. odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi poprzez złożenie odwołania w BDM w terminie 7 dni od dnia otrzymania odpowiedzi,
 - b. skorzystania z instytucji mediacji albo sądu polubownego, albo innego mechanizmu polubownego rozwiązywania sporów,
 - c. wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego, w tym w zakresie pozasądowego rozwiązywania sporów (więcej informacji na www.rf.gov.pl),
 - d. wystąpienia z powództwem do sądu właściwego dla pozwanego lub do sądu właściwego ze względu na miejsce wykonania podpisanej z klientem umowy.

§13.

Organem nadzoru nad działalnością BDM jest Komisja Nadzoru Finansowego.