

ZASADY SKŁADANIA I ROZPATRYWANIA SKARG KLIENTÓW

Illekróć w niniejszych ZASADACH jest mowa o:

- a. BDM - rozumie się przez to Dom Maklerski BDM S.A.,
- b. Kliencie - rozumie się przez to każdą osobę fizyczną, osobę prawną lub jednostkę organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej składającą lub zamierzającą złożyć skargę, tak Klienta indywidualnego, jak i instytucjonalnego, zarówno tego, który korzysta lub korzystał z usług BDM, wnioskował o świadczenie takich usług lub był odbiorcą oferty marketingowej BDM,
- c. pełnomocniku - rozumie się przez to osobę fizyczną, osobę prawną lub jednostkę organizacyjną umocowaną do wykonywania czynności w imieniu Klienta na zasadach określonych w regulaminie świadczenia usług maklerskich oraz pełnomocnika dysponującego pełnomocnictwem do złożenia skargi, udzielonym co najmniej w zwykłej formie pisemnej,
- d. pracownikowi - rozumie się przez to osobę pozostającą z BDM w stosunku pracy, zlecenia lub innym stosunku prawnym o podobnym charakterze,
- e. skardze - rozumie się przez to każde wystąpienie Klienta lub pełnomocnika, w tym także reklamację kierowaną do BDM, odnoszącą się do zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez BDM lub wykonywanej przez BDM działalności, w tym za pośrednictwem osób zaangażowanych niebędących pracownikami BDM.

§ 1.

1. W przypadku zastrzeżeń dotyczących świadczenia usług przez Dom Maklerski BDM S.A. 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 Klienta do rachunku lub pełnomocnika dysponującego pełnomocnictwem do złożenia skargi, udzielonym co najmniej w zwykłej formie pisemnej.

§ 3.

1. Skargę, o której mowa w § 1 ust. 1, Klient może złożyć:
 - a. na piśmie w postaci papierowej - osobiście w każdej jednostce organizacyjnej Domu Maklerskiego zajmującej się obsługą Klienta albo przesyłką pocztową (adresy podane są na stronie internetowej 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) albo osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w każdej jednostce organizacyjnej BDM zajmującej się obsługą Klienta,
 - c. na piśmie w postaci elektronicznej - po zalogowaniu się Klienta do BDM onLine w zakładce Wnioski/Kontakt/ Skarga lub w formie elektronicznej bez zalogowania pod adresem <https://portal.bdm.pl/skarga>,
 - d. na piśmie w postaci elektronicznej - na adres e-mail: skargi@bdm.pl,
 - e. na piśmie w postaci elektronicznej - na adres do doręczeń elektronicznych: AE:PL-15155-94378-FEFHB-25.

§ 4.

1. Każda skarga, która wpłynęła do BDM jest rejestrowana w elektronicznym 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.
3. Skargi nie zawierające danych pozwalających na jednoznaczną identyfikację Klienta wnoszącego skargę pozostawia się bez rozpoznania.

§ 5.

1. Skarga powinna zawierać w szczególności:
 - a. imię i nazwisko Klienta wnoszącego skargę,
 - b. adres do korespondencji,
 - c. opis zdarzenia budzącego zastrzeżenia,
 - d. oczekiwania Klienta dotyczące sposobu rozstrzygnięcia skargi,
 - e. podpis Klienta w przypadku skargi składanej na piśmie w postaci papierowej
2. Do skargi powinny być dołączone kopie dokumentów, których skarga dotyczy, o ile Klient takie dokumenty posiada, a w szczególności:
 - a. w przypadku obrotu pieniężnego - dowody wpłat i wypłat gotówkowych, a także dowody przelewów pieniężnych,
 - b. w przypadku obrotu instrumentami finansowymi - zlecenia oraz dokumenty anulujące zlecenia,
 - c. w przypadku dyspozycji lub zlecenia internetowego - wydruk potwierdzający przyjęcie dyspozycji lub zlecenia przez BDM,
 - d. w przypadku innych wykonywanych czynności przez BDM - dyspozycje wykonania tych czynności.

§ 6.

1. BDM zamieszcza w umowie zawieranej z Klientem następujące informacje dotyczące procedury składania i rozpatrywania skarg/reklamacji:
 - a. miejsce i sposób złożenia skargi/reklamacji;
 - b. termin rozpatrzenia skargi/reklamacji;
 - c. sposób powiadomienia o rozpatrzeniu skargi/reklamacji.
2. W odniesieniu do Klientów, którzy nie zawarli umowy z BDM, informacje, o których mowa w ust. 5, powinny zostać dostarczone w ciągu 7 dni od dnia, w którym nastąpiło zgłoszenie roszczeń Klienta wobec BDM.

§ 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. Odpowiedź na skargę jest przekazywana Klientowi oraz pełnomocnikowi, jeżeli Klient złożył skargę za jego pośrednictwem, w formie pisemnej.
2. BDM może dostarczyć pocztą elektroniczną odpowiedź na skargę, wyłącznie na wniosek Klienta.
3. Udzielając odpowiedzi na skargę BDM dostarcza Klientowi na piśmie:
 - a. w postaci elektronicznej - w przypadku gdy skarga została złożona przez Klienta na piśmie w postaci elektronicznej, chyba że Klient wniósł o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci papierowej,
 - b. w postaci papierowej - w przypadku gdy skarga została złożona przez Klienta na piśmie w postaci papierowej, chyba że Klient wniósł o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci elektronicznej,
 - c. w postaci papierowej albo elektronicznej, zgodnie z wnioskiem Klienta - w przypadku gdy reklamacja została złożona przez klienta ustnie.
4. Osoba odpowiedzialna za rozpatrzenie skargi i udzielenie Klientowi odpowiedzi przesyła te informacje na adres poczty elektronicznej wskazany przez klienta lub pełnomocnika, jeżeli klient złożył skargę za jego pośrednictwem.



5. W przypadku, o którym mowa w ust. 3 pkt lit a, odpowiedź jest udzielana:

- a. z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej, za pomocą którego Klient złożył skargę, albo innego wskazanego przez Klienta środka komunikacji elektronicznej - w przypadku gdy skarga została złożona przez Klienta z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej,
- b. na adres Klienta do doręczeń elektronicznych, o którym mowa w art. 2 pkt 1 ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych, wpisany do bazy adresów elektronicznych, o której mowa w art. 25 tej ustawy - w przypadku gdy skarga została wysłana przez Klienta na adres do doręczeń elektronicznych.

§ 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 Regulaminu.,
- 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, w przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających ze skargi, ma prawo do:
 - 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.

WICEPREZES ZARZĄDU


Tomasz Lalik

PREZES ZARZĄDU


Jacek Rachel

