

**Postanowienie Prezesa Zarządu
Domu Maklerskiego Banku Handlowego S.A.
z dnia 15 października 2015 r.**

Tryb przyjmowania i rozpatrywania reklamacji klientów
Domu Maklerskiego Banku Handlowego S.A.

1. Niniejszym wprowadza się procedurę „Tryb przyjmowania i rozpatrywania reklamacji klientów Domu Maklerskiego Banku Handlowego S.A.”, stanowiącą załącznik do niniejszego Postanowienia.
2. Traci moc procedura „Tryb przyjmowania i rozpatrywania reklamacji i wniosków klientów Domu Maklerskiego Banku Handlowego S.A.”, wprowadzona Postanowieniem Prezesa Zarządu Domu Maklerskiego Banku Handlowego S.A. z dnia 9 października 2015 r.
3. Postanowienie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Załącznik
do Postanowienia
Prezesa Zarządu DMBH
z dnia 15 października 2015 r.

TRYB PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA REKLAMACJI KLIENTÓW DOMU MAKLERSKIEGO BANKU HANDLOWEGO S.A.

1. Klient - w rozumieniu niniejszego Postanowienia to każda osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która korzystała, korzysta lub wyraża wolę korzystania z usług Domu Maklerskiego Banku Handlowego S.A. (DMBH).
2. Reklamacja - w rozumieniu niniejszego Postanowienia to każde wystąpienie kierowane do DMBH przez Klienta, w którym klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez DMBH lub działalności DMBH.
3. Reklamacje Klientów wpływają do DMBH w formie pisemnej (listownie), złożone osobiście za pośrednictwem Punktu Obsługi Klienta, Punktu Przyjmowania Zleceń, składane są telefonicznie bądź w formie elektronicznej, z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej (np. poczta elektroniczna) W przypadku złożenia reklamacji w sposób inny niż listownie, DMBH na życzenie Klienta przekazuje mu potwierdzenie złożenia reklamacji w trybie z nim uzgodnionym.
4. Reklamacja może być złożona przez należycie umocowanego pełnomocnika Klienta.
5. W odniesieniu do klientów, którzy nie zawarli umowy z DMBH, informacje o miejscu i formie złożenia reklamacji, terminie rozpatrzenia reklamacji oraz sposobie powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji powinny zostać dostarczone wskazanemu klientowi w ciągu 7 dni od dnia, w którym nastąpiło zgłoszenie roszczeń klienta wobec DMBH.
6. Za rozpatrywanie reklamacji klientów odpowiada Biuro Kontroli Ryzyka i Nadzoru Wewnętrznego DMBH (BKRiNW), które prowadzi Rejestr Reklamacji.
7. W przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej pracownik przyjmujący niezwłocznie sporządza i przekazuje do BKRiNW informację zawierającą: datę przyjęcia, dane identyfikacyjne/teleadresowe klienta, przedmiot reklamacji, wnioski/żądania klienta, preferowany przez klienta sposób odpowiedzi na reklamację.
8. Reklamacja powinna zawierać opis zdarzenia, które jest jej przedmiotem, podanie nazwiska pracownika obsługującego klienta (lub okoliczności pozwalających na jego identyfikację), a w przypadku poniesienia szkody, określenie w sposób wyraźny roszczenia Klienta z tytułu reklamacji.
9. W przypadku przyjęcia pisemnej reklamacji Klienta:
 - 1) droga korespondencyjną – reklamacja jest rejestrowana przez Sekretariat DMBH i wraz z dokumentacją danej sprawy przekazywana do BKRiNW;
 - 2) w Punkcie Obsługi Klientów lub za pośrednictwem Biura Zarządzania Usługami Maklerskimi Banku Handlowego - reklamacja jest przekazywana wraz z dokumentacją danej sprawy do BKRiNW oraz rejestrowana przez BKRiNW.

10. Rozpatrzenie reklamacji może obejmować następujące etapy:
 - 1) ustalenia okoliczności zaistniałego zdarzenia,
 - 2) stwierdzenie zasadności reklamacji,
 - 3) ewentualnie (w przypadku uznania reklamacji za zasadną) wystąpienie z propozycją odszkodowania,
 - 4) odpowiedź
 - 5) wniesienie propozycji korekt wewnętrznych procedur i zasad postępowania w celu wyeliminowania podobnych zdarzeń w przyszłości,
 - 6) w przypadku powstania błędu z winy pracownika DMBH, Pracownik BKRIiNW może wnioskować o wyciągnięcie konsekwencji służbowych wobec pracownika lub pracowników winnych zaistniałych uchybień lub nieprawidłowości.
11. Odpowiedź na reklamację jest udzielana wyłącznie:
 - 1) w formie pisemnej (list polecony) albo za pomocą innego trwałego nośnika informacji umożliwiającego klientowi przechowywanie adresowanych do niego informacji w sposób umożliwiający dostęp do nich przez okres odpowiedni do celów sporządzenia tych informacji i pozwalający na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci (pod warunkiem, że taką formę z jej precyzyjnym wskazaniem przewiduje umowa lub regulamin świadczenia usługi maklerskiej) , lub
 - 2) pocztą elektroniczną – wyłącznie na wniosek klienta.
12. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 - 1) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą klienta;
 - 2) wyczerpującą informację na temat stanowiska DMBH w sprawie skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów wzorca umowy lub umowy;
 - 3) imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi ze wskazaniem jej stanowiska służbowego;
 - 4) określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi.
13. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji klienta 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.

Niezależnie od postanowień pkt. 12 i 13, dopuszcza się możliwość udzielenia, informacji lub wyjaśnień Klientowi przez pracownika właściwego merytorycznie Biura DMBH po rozpatrzeniu sprawy i uzyskaniu akceptacji BKRIiNW.
14. Reklamacje wniesione do DMBH są rozpatrywane bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
15. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w pkt 14, DMBH w informacji przekazywanej klientowi, który wystąpił z reklamacją:
 - 1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia;

- 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
 - 3) określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
16. W sprawie reklamacji, która może pociągnąć za sobą znaczące (powyżej 20000,00 PLN) zobowiązania finansowe DMBH wobec Klienta, wymagana jest konsultacja Zespołu Obsługi Prawnej oraz zgoda Prezesa Zarządu DMBH SA.
 17. BKRIiNW przygotowuje i przekazuje corocznie, w terminie 45 dni od dnia zakończenia roku kalendarzowego Rzecznikowi Finansowemu sprawozdanie dotyczące rozpatrywania reklamacji oraz liczby wystąpień klientów na drogę postępowania sądowego w wyniku nierozpatrzenia reklamacji zgodnie z wolą klientów, osób fizycznych (przy czym w celu uniknięcia wątpliwości, w niniejszej procedurze za osobę fizyczną uważa się też osobę fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą), z uwzględnieniem:
 - 1) liczby reklamacji
 - 2) uznanych i nieuwzględnionych roszczeń wynikających z wniesionych reklamacji,
 - 3) informacji o wartości roszczeń zgłoszonych w pozwach i kwot zasądzonych prawomocnymi orzeczeniami sądów na rzecz klientów w okresie sprawozdawczym.
 18. Jeżeli w związku z reklamacją konieczne jest zawiązanie właściwej rezerwy, BKRIiNW przekazuje niezwłocznie taką informację do Dyrektora Biura Księgowości i Sprawozdawczości.
 19. W przypadku klientów, osób fizycznych, przekroczenie 30 dniowego albo 60-dniowego terminu rozpatrzenia reklamacji skutkuje uznaniem, że reklamacja jest rozpatrzona zgodnie z wolą klienta.
 20. Zasady przyjmowania i rozpatrywania reklamacji określone w niniejszej procedurze nie stosuje się do rozwiązywania sporów określonych regulacjami EMIR, o których mowa w § 68 ust. 6 Regulaminu Świadczenia Usług Nabycia lub Zbycia Pochodnych Instrumentów Finansowych Nieregulowanego Obrotu Pozagiełdowego (Over-The-Counter) Oraz Prowadzenia Rejestrów I Rachunków Pieniężnych.