

**Zarządzenie Zarządu
Domu Maklerskiego Banku Handlowego S.A.
z dnia 20 grudnia 2017 r.**

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

1. Niniejsze Zarządzenie wydane jest na podstawie uchwały Zarządu Domu Maklerskiego Banku Handlowego S.A. z dnia 20 grudnia 2017 r.
2. Wprowadza się „Strategię przyjmowania i rozpatrywania reklamacji klientów Domu Maklerskiego Banku Handlowego S.A.”, stanowiącą Załącznik do niniejszego Zarządzenia.
3. Zarządzenie wchodzi w życie w dniu 3 stycznia 2018 r.

Załącznik
do Zarządzenia
Zarządu DMBH
z dnia 20 grudnia 2017 r.

STRATEGIA PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA REKLAMACJI KLIENTÓW
DOMU MAKLERSKIEGO BANKU HANDLOWEGO S.A.
(STRATEGIA ZARZĄDZANIA SKARGAMI)

1. Klient - w rozumieniu niniejszego Zarządzenia to każda osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która korzystała, korzysta lub wyraża wolę korzystania z usług Domu Maklerskiego Banku Handlowego S.A. (DMBH).
2. Reklamacja - w rozumieniu niniejszego Zarządzenia 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) na adres: Dom Maklerski Banku Handlowego S.A. ul. Senatorska 16, 00-923 Warszawa, złożone osobiście za pośrednictwem Punktu Obsługi Klienta ul. Senatorska 16, 00-923 Warszawa, Punktu Przyjmowania Zleceń (aktualne adresy dostępne są na stronie internetowej DMBH), telefonicznie bądź w formie elektronicznej (na numery telefonów i adresy poczty elektronicznej udostępnione przez DMBH S.A. do kontaktu z Klientami. 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. Złożenie Reklamacji w DMBH jest bezpłatne.
6. 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.
7. Reklamacja powinna być złożona niezwłocznie po wystąpieniu zdarzenia i 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.
8. Reklamacja powinna zawierać informacje pozwalające w sposób jednoznaczny ustalić tożsamość osoby składającej reklamację (w szczególności: imię i nazwisko/nazwę podmiotu innego niż osoba fizyczna, nr PESEL/nr rejestru, adres korespondencyjny lub

elektroniczny). Powyższy wymóg odnosi się zarówno do podmiotu będącego klientem DMBH, jak i strony trzeciej.

9. 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 (w przypadku nieuwzględnienia reklamacji klienta będącego konsumentem tj. osobą fizyczną, nieprowadzącą działalności gospodarczej).
10. 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.
11. W przypadku nieuwzględnienia w części lub całości roszczeń klienta będącego konsumentem, DMBH informuje klienta w odpowiedzi, że istnieje możliwość wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego. W takim przypadku spór między takim Inwestorem, a DMBH może być zakończony w drodze pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów, prowadzonego przez Rzecznika Finansowego. Rzecznik Finansowy przeprowadza postępowanie na wniosek Klienta DMBH. Udział DMBH w takim postępowaniu jest obowiązkowy. Szczegółowe dane dotyczące Rzecznika Finansowego są dostępne na stronie <https://rf.gov.pl> oraz na stronie internetowej DMBH. Informacja dotycząca Rzecznika Finansowego jest również zawarta we wzorcach umów zawieranych z konsumentami oraz podawana Klientom w sposób określony w danym regulaminie świadczenia usługi.
12. 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.
13. Odpowiedzi na Reklamacje są udzielane w sposób jasny, precyzyjny i przystępny przy zastosowaniu terminologii zrozumiałej dla klientów.
14. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w pkt 21, 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.
15. W przypadku klientów, osób fizycznych będących konsumentami, przekroczenie 30 dniowego albo 60-dniowego terminu rozpatrzenia reklamacji skutkuje uznaniem reklamacji zgodnie z wolą klienta.
16. DMBH, jako dystrybutor detalicznych produktów zbiorowego inwestowania (PRIIP), o których mowa w danym regulaminie świadczenia usługi maklerskiej, zapewnia możliwość złożenia skargi przeciw twórcy PRIIP. W przypadku złożenia przez klienta wymienionej skargi, DMBH jest zobowiązany do niezwłocznego przekazania skargi do twórcy danego PRIIP.