

STRATEGIA PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA REKLAMACJI KLIENTÓW DEPARTAMENTU MAKLERSKIEGO BANKU HANDLOWEGO

(„Strategia”)

1. Klient - w rozumieniu niniejszej Strategii to każda osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która korzystała, korzysta lub wyraża wolę korzystania z usług Departamentu Maklerskiego Banku Handlowego (dalej „DMBH”).
2. Bank - Bank Handlowy w Warszawie S.A.
3. Reklamacja - w rozumieniu niniejszej Strategii to każde wystąpienie kierowane do DMBH przez Klienta, w którym Klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez DMBH lub działalności DMBH.
4. PUM- Punkt Usług Maklerskich
5. Reklamacja może być złożona przez Klienta::
 - 1) na piśmie
 - a) w postaci papierowej - osobiście w PUM, albo wysłana przesyłką pocztową na adres siedziby DMBH, albo nadana na adres DMBH w placówce podmiotu zajmującego się doręczaniem korespondencji na terenie Unii Europejskiej, albo
 - b) w postaci elektronicznej - z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej albo wysłana na adres do doręczeń elektronicznych (e-doręczenia): AE:PL-51087-16873-WFBWS-31. Z uwagi na fakt, że DMBH jest wydzieloną jednostką organizacyjną Banku, wskazany wyżej adres jest adresem Banku. W celu usprawnienia komunikacji w przypadku kierowania komunikacji poprzez adres do doręczeń elektronicznych należy wskazać, że korespondencja jest kierowana do DMBH;
 - 2) ustnie - telefonicznie pod numerami telefonów DMBH albo osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w PUM.
6. Reklamacje dotyczące usług świadczonych przez Bank na podstawie Art. 113 Ustawy o obrocie instrumentami finansowymi są składane zgodnie z procedurami obowiązującymi w Banku i niezwłocznie przekazywane do rozpatrzenia do BNiKW z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej.
7. Reklamacja może być złożona przez należycie umocowanego pełnomocnika Klienta.

8. Złożenie Reklamacji w DMBH jest bezpłatne.
9. 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.
10. 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.
11. 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.
12. Odpowiedź na reklamację jest udzielana na piśmie:
 - 1) w postaci elektronicznej – w przypadku, gdy reklamacja została złożona przez Klienta na piśmie w postaci elektronicznej, chyba że Klient wniósł o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci papierowej. Odpowiedź jest udzielana:
 - a) z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej, za pomocą którego Klient złożył reklamację, albo innego wskazanego przez Klienta środka komunikacji elektronicznej- w przypadku gdy reklamacja 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 reklamacja została wysłana przez klienta na adres do doręczeń elektronicznych.
 - 2) w postaci papierowej – w przypadku, gdy reklamacja została złożona przez Klienta na piśmie w postaci papierowej, chyba że Klient wniósł o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci elektronicznej;
 - 3) w postaci papierowej albo elektronicznej, zgodnie z wnioskiem Klienta – w przypadku, gdy reklamacja została złożona przez Klienta ustnie.
:
13. 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.
14. W przypadku nieuwzględnienia w części lub całości roszczeń Klienta będącego osobą fizyczną, DMBH informuje Klienta w odpowiedzi, że istnieje możliwość:
 - 1) złożenia odwołania zaadresowanego do Biura Nadzoru i Kontroli Wewnętrznej Departamentu Maklerskiego Banku Handlowego.
 - 2) wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego. W takim przypadku spór między takim Klientem 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> Informacja dotycząca rzecznika finansowego jest również zawarta we wzorcach umów zawieranych z konsumentami oraz podawana Klientom w sposób określony w danym regulaminie świadczenia usługi, w szczególności:
 - pisemnie – poprzez wywieszenie w PUM,
 - elektronicznie – poprzez umieszczenie na stronie internetowej DMBH, oraz
 - na żądanie Klienta – telefonicznie lub przy użyciu innych urządzeń transmisji danych.
 - 3) wystąpienie z powództwem przeciwko Bankowi do sądu powszechnego, ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany (Bank) i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy (sądu właściwego według miejsca siedziby Banku).
 15. 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. Wskazane powyżej zasady dotyczą również odwołań złożonych przez Klientów.
 16. Odpowiedzi na Reklamacje są udzielane w sposób jasny, precyzyjny i przystępny, przy zastosowaniu terminologii zrozumiałej dla Klientów.
 17. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w pkt 15 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.
 18. W przypadku Klientów będących osobami fizycznymi, przekroczenie 30 dniowego albo 60-dniowego terminu rozpatrzenia reklamacji skutkuje uznaniem reklamacji zgodnie z wolą Klienta.

19. DMBH jako dystrybutor detalicznych produktów zbiorowego inwestowania (PRIIP) 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.