

Komunikat nr 6

Domu Maklerskiego Banku BPS S.A.

W sprawie określenia możliwości, terminów i miejsca składania przez klientów skarg i wniosków dotyczących działalności Domu Maklerskiego Banku BPS S.A.

Na podstawie § 140 *Regulaminu świadczenia usług brokerskich na krajowym rynku regulowanym lub w alternatywnym systemie obrotu przez Dom Maklerski Banku BPS Spółka Akcyjna* ustala się co następuje :

1. Reklamacje związane z prowadzonymi na rzecz Klienta operacjami Klient składa w Domu Maklerskim w terminie 14 dni roboczych, licząc od dnia stwierdzenia nieprawidłowości, których reklamacja dotyczy.
2. Reklamacje, o których mowa w ust. 1, powinny być składane w formie pisemnej i przekazane do Domu Maklerskiego:
 - drogą pocztową na adres: Biuro Audytu Wewnętrznego
Dom Maklerski Banku BPS S.A.
ul. Płocka 9/11 B, 01-231 Warszawa
 - poprzez bezpośrednie złożenie w POK/PUM w dniach i godzinach pracy POK/PUM
3. Dom Maklerski dopuszcza możliwość składania reklamacji za pośrednictwem urzędów technicznych w przypadku gdy reklamacja, w ocenie Domu Maklerskiego, może być uwzględniona bez konieczności składania przez Klienta dokumentów uzasadniających reklamację. W przypadku konieczności złożenia przez Klienta dokumentów uzasadniających reklamację, Klient zostanie o tym poinformowany i będzie mógł złożyć reklamację oraz dokumenty na warunkach określonych w ust. 1 i 2 w terminie 14 dni od otrzymania informacji z Domu Maklerskiego.
4. Reklamacja powinna zawierać dokładny opis stwierdzonej nieprawidłowości oraz określenie roszczeń w stosunku do Domu Maklerskiego.
5. Dom Maklerski rozpatruje reklamacje w terminie 14 dni roboczych od daty ich wpływu. W przypadku sprawy skomplikowanej lub wymagającej szczegółowego postępowania wyjaśniającego termin rozpatrywania reklamacji wynosi 30 dni roboczych.
6. W przypadku braku możliwości rozpatrzenia reklamacji w terminie 30 dni, Dom Maklerski powiadomi o tym fakcie na piśmie z podaniem przyczyny opóźnienia oraz oznaczeniem nowego terminu rozpatrzenia skargi.
7. Pisma dotyczące złożonych reklamacji Dom Maklerski przesyła na adres wskazany w reklamacji lub, jeżeli Klient w reklamacji nie wskazał adresu, na adres wskazany w umowie lub na ostatni podany przez Klienta Domu Maklerskiego adres zamieszkania lub siedziby, bądź przekazuje informację o pozytywnym rozpatrzeniu reklamacji za pośrednictwem właściwych urzędów technicznych.

Komunikat z dnia **26 stycznia 2009 roku**.