

Komunikat nr 18/DM/BZK/2019*

z dnia 30 sierpnia 2019 r.

w sprawie trybu i terminów składania skarg w Domu Maklerskim Pekao (DM)

§ 1

1. Na podstawie § 116 Regulaminu świadczenia usług maklerskich przez Centralny Dom Maklerski Pekao S.A./ Regulaminu świadczenia usług maklerskich przez Dom Maklerski Pekao (dawniej: Centralny Dom Maklerski Pekao S.A.), Dom Maklerski Pekao (DM) niniejszym informuje, że Skargi, w tym reklamacje, mogą być składane:

1) w formie pisemnej – osobiście w DM, w Punkcie Usług Maklerskich (PUM) lub drogą pocztową na adres:

Dom Maklerski Pekao

Ul. Wołoska 18

02-675 Warszawa,

2) ustnie – osobiście do protokołu podczas wizyty w PUM,

3) telefonicznie pod numerem:

800 105 800 (połączenie bezpłatne dla połączeń krajowych z telefonów stacjonarnych)

i **22 591 22 00** (połączenie płatne wg taryfy operatora),

oraz dodatkowo dla Klientów DM (dawniej: CDM):

4) 801 140 490 - dla połączeń krajowych z telefonów stacjonarnych (opłata za jeden impuls)

5) +48 22 591 24 90 dla połączeń z zagranicy oraz z telefonów komórkowych (opłata według cennika operatora),

6) za pośrednictwem Systemu (poczty wewnętrznej), pod warunkiem posiadania przez Klienta dostępu do Systemu.

2. Na życzenie Klienta, DM potwierdza wpływ skargi.

§ 2

1. Skargi dotyczące świadczenia usług przez DM, Klient powinien złożyć niezwłocznie od powzięcia informacji o fakcie niewykonania lub nienależytego wykonania czynności, której skarga dotyczy, co ułatwi i przyspieszy rzetelne jej rozpatrzenie.



2. Klient powinien dołączyć do skargi kopie dokumentów (np. dyspozycji), których skarga dotyczy oraz powinien udzielić DM wszelkich informacji dotyczących zgłaszanych żądań niezbędnych do wyjaśnienia skargi.

§ 3

1. DM rozpatruje zgłoszone skargi niezwłocznie po ich wpływie i udziela odpowiedzi bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od daty ich otrzymania, z zastrzeżeniem ust. 2.
2. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających udzielenie odpowiedzi w terminie określonym w ust. 1, DM przekazuje Klientowi wyjaśnienia przyczyn opóźnienia, informacje o okolicznościach, które muszą zostać ustalone oraz o przewidywanym terminie udzielenia odpowiedzi. Termin ten nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania skargi.
3. DM udziela odpowiedzi na skargi pisemnie na Adres korespondencyjny do Rachunku, chyba że w treści skargi Klient wskaże inny adres lub wniesie o udzielenie odpowiedzi za pomocą Systemu (poczty wewnętrznej).
4. Niezależnie od powyższego DM i Klient mogą zakończyć spór zawierając pisemną umowę.

§ 4

1. W przypadku nieuwzględnienia skargi lub rozpatrzenia skargi niezgodnie z żądaniem Klienta, Klient może złożyć odwołanie od decyzji DM w terminie 30 dni od dnia otrzymania odpowiedzi na złożoną skargę.
2. Odpowiedź DM na odwołanie Klienta kończy proces rozpatrywania skargi przez DM.
3. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń:
 - 1) Klientowi będącemu osobą fizyczną (w tym konsumentów) przysługuje prawo wystąpienia o rozpatrzenie jego sprawy do Rzecznika Finansowego, zgodnie z Ustawą z 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym,
 - 2) Klient będący konsumentem ma prawo:
 - a) zwrócić się o pomoc do miejskich lub powiatowych rzeczników konsumentów; organem nadzoru właściwym w sprawach z zakresu ochrony konsumentów jest Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

- b) skorzystania z pozasądowego rozstrzygnięcia ewentualnych sporów z Bankiem – Dom Maklerski Pekao; podmiotami właściwymi do rozstrzygnięcia takich sporów są:
- Bankowy Arbitraż Konsumencki (Arbiter Bankowy) działający przy Związku Banku Polskich; tryb i zasady prowadzenia postępowań pozasądowych przed Arbitrem Bankowym dostępne są na stronie internetowej Związku Banków Polskich (zbp.pl),
 - Rzecznik Finansowy; tryb i zasady prowadzenia postępowań pozasądowych przez Rzecznikiem Finansowym dostępne są na stronie internetowej Rzecznika Finansowego (rf.gov.pl).
4. Klient może również wnieść skargę na DM do Organu Nadzoru, którym jest Komisja Nadzoru Finansowego.
5. Niezależnie od powyższych uprawnień, Klientowi w każdym czasie przysługuje prawo do wystąpienia z powództwem przeciwko Bankowi – Dom Maklerski Pekao do właściwego sądu powszechnego.

§ 5

Komunikat wchodzi w życie z dniem 30 sierpnia 2019 roku.

Piotr Kozłowski
Dyrektor
Domu Maklerskiego Pekao