

Jesteś tu: [Boss.pl](https://bossa.pl)

Skargi

Każde wystąpienie kierowane do Domu Maklerskiego Banku Ochrony Środowiska S.A., w dalszej części zwanego „DM BOŚ S.A.”, odnoszące się do zastrzeżeń, nieścisłości bądź nieprawidłowości w działalności realizowanej przez DM BOŚ S.A., w tym skarga dotycząca usług maklerskich świadczonych na podstawie regulaminów świadczenia usług maklerskich obowiązujących w DM BOŚ S.A., w dalszej części informacji zwane jest „Skargą”.

DM BOŚ S.A. dokłada starań, aby Skargi były rozpatrywane rzetelnie, w sposób obiektywny, w możliwie najkrótszych terminach i nie dłuższych niż wynikające z obowiązujących przepisów.

Funkcję zarządzania Skargami w DM BOŚ S.A. pełni Wydział Nadzoru Wewnętrznego, wyodrębniony w ramach DM BOŚ S.A., ul. Marszałkowska 78/80, 00-517 Warszawa.

Skargi mogą być składane:

- osobiście w centrali DM BOŚ S.A. w godzinach 8:30 - 17:30 lub [Punktach Obsługi Klienta DM BOŚ S.A.](#) w godzinach 9:00 - 17:00, zarówno w formie pisemnej lub ustnej,
- korespondencyjnie na adres DM BOŚ S.A., ul. Marszałkowska 78/80, 00-517 Warszawa,
- telefonicznie na numery telefonów (022) 50 43 104 lub 801 104 104, w godzinach 8:00 – 18:00, we wszystkie dni sesyjne - o ile Klient zawarł z DM BOŚ S.A. umowę w zakresie możliwości składania dyspozycji w tym trybie i zostało ustalone hasło pozwalające na identyfikację danych Klienta; DM BOŚ S.A. informuje, że rozmowy telefoniczne są rejestrowane,
- za pośrednictwem oprogramowania wskazanego przez DM BOŚ S.A. (serwer Stocks OnLine) lub systemu transakcyjnego (w zakresie transakcji zawieranych na rynku OTC – MT4), o ile Klient zawarł z DM BOŚ S.A. umowę w zakresie możliwości składania dyspozycji w tym trybie.

Skarga powinna zawierać informacje pozwalające w sposób niewątpliwy ustalić tożsamość Klienta (imię i nazwisko/nazwę podmiotu innego niż osoba fizyczna, nr PESEL/nr rejestru, nr rachunku), zastrzeżenia Klienta jak i jego roszczenie.

W przypadku, gdy podmiot nie jest Klientem DM BOŚ S.A., Skarga powinna zawierać informacje pozwalające w sposób niewątpliwy ustalić tożsamość osoby składającej Skargę (imię i nazwisko/nazwę podmiotu innego niż osoba fizyczna, nr PESEL/nr rejestru, adres korespondencyjny lub elektroniczny), zastrzeżenie jak i jego roszczenie.

Niezależnie od formy złożonej Skargi oraz od jej treści, DM BOŚ S.A. przeanalizuje sprawę opisywaną przez podmiot i odniesie się do niej. Jednak aby Skarga była jak najszybciej rozwiązana, pisząc ją, warto posłużyć się poniższą instrukcją. Dzięki temu DM BOŚ S.A. będzie posiadał niezbędne informacje do wyjaśnienia sprawy i szybciej udzieli odpowiedzi.

W treści Skargi warto więc uwzględnić następujące kwestie:

Opis zdarzenia: Skarga powinna jak najdokładniej określać wszelkie okoliczności wystąpienia zdarzenia oraz datę jego wystąpienia. Ważne jest, aby w przypadku roszczenia finansowego określić sposób wyliczenia i wysokość tego roszczenia (np. Skargi dotyczące transakcji, opłat czy prowizji). W przypadku Skarg na jakość obsługi, jeżeli jest to możliwe, należy podać imię i nazwisko pracownika DM BOŚ S.A. lub adres placówki DM BOŚ S.A.

Oczekiwania wobec DM BOŚ S.A.: Prosimy o podanie preferowanego sposobu rozwiązania zgłoszonych w Skardze zastrzeżeń, w szczególności w przypadku roszczenia finansowego warto wskazać sposób wyliczenia i wysokość tego roszczenia. Celem DM BOŚ S.A. jest spełnienie oczekiwania Klienta w tym zakresie.

Forma odpowiedzi: Odpowiedzi na złożone przez Klientów Skargi, przekazywane są w formie pisemnej, listem poleconym, na wskazany w umowie zawartej z Klientem adres korespondencyjny, lub inny adres wskazany przez Klienta w złożonej Skardze. Odpowiedzi na złożone przez Klienta Skargi mogą być kierowane do danego Klienta:

- za pośrednictwem oprogramowania wskazanego przez DM BOŚ S.A., o ile Klient zawarł z DM BOŚ S.A. umowę w zakresie możliwości składania dyspozycji w tym trybie chyba, że Klient zastrzegł w złożonej Skardze inny tryb otrzymania odpowiedzi na złożoną Skargę,
- za pośrednictwem poczty elektronicznej, o ile Klient wyraził taką wolę, w złożonej Skardze.

DM BOŚ S.A. nie pobiera prowizji i opłat za rozpatrzenie Skargi, za wyjątkiem opłaty z tytułu ewentualnych kosztów innych podmiotów biorących udział w procesie, jak koszty przesłania korespondencji związanej ze Skargą Klienta – o takiej opłacie Klient zostaje poinformowany z odpowiednim wyprzedzeniem.

W przypadku, gdy treść Skargi nasuwa wątpliwości co do jej przedmiotu, DM BOŚ S.A. zwróci się do Klienta o uzupełnienie treści Skargi lub wyjaśnienie wątpliwości DM BOŚ S.A. Jednocześnie DM BOŚ S.A. informuje, iż nieusunięcie tych braków może skutkować niemożliwością prawidłowego ustosunkowania się do okoliczności lub roszczeń podniesionych w treści Skargi.

Wniesienie przez Klienta Skargi niezwłocznie po powzięciu przez Klienta zastrzeżeń może ułatwić i przyspieszyć rzetelne rozpatrywanie Skargi przez DM BOŚ S.A. Klient może złożyć Skargę za pośrednictwem pełnomocnika.

Na żądanie Klienta, DM BOŚ S.A. potwierdza otrzymanie Skargi Klienta zgodnie z dyspozycją odbioru korespondencji wskazaną w umowie, chyba że Klient w Skardze wskaże inny sposób doręczenia potwierdzenia, w szczególności zażąda potwierdzenia na piśmie lub wskaże adres poczty elektronicznej, na jaki chciałby uzyskać potwierdzenie otrzymania Skargi od DM BOŚ S.A.

DM BOŚ S.A. rozpatruje Skargę bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 30 dni od daty jej wpływu. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie i udzielenie odpowiedzi we wskazanym terminie, termin ten może zostać wydłużony do maksymalnie 60 dni, po uprzednim wyjaśnieniu Klientowi przyczyn opóźnienia i wskazania okoliczności wymagających dodatkowego ustalenia oraz przewidywanego terminu rozpatrzenia Skargi i udzielenia odpowiedzi.

W przypadku negatywnego dla Klienta rozpatrzenia Skargi przez DM BOŚ S.A., w terminie 14 dni od otrzymania odpowiedzi na złożoną Skargę, Klientowi przysługuje prawo do zwrócenia się w tej samej sprawie w formie pisemnej do Zarządu DM BOŚ S.A. Zarząd DM BOŚ S.A. rozpatrzy Skargę Klienta w ciągu 30 dni od daty wpływu, a pisemna odpowiedź zostanie przekazana Klientowi na wskazany przez niego adres.

Niezależnie od postępowania skargowego, w przypadku sporu z DM BOŚ S.A., Klient może:

- zawrzeć ugodę na podstawie negocjacji przeprowadzonych z DM BOŚ S.A.,
- zwrócić się o pomoc do miejskich lub powiatowych rzeczników konsumenta,
- wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego,
- przedstawić DM BOŚ S.A. propozycję zawarcia pisemnej umowy w sprawie poddania sporu pod rozstrzygnięcie Sądu Polubownego (zapisu na sąd polubowny) przy Komisji Nadzoru Finansowego przy czym DM BOŚ S.A. może odmówić zawarcia takiej umowy,
- wnieść powództwo przeciwko DM BOŚ S.A. z siedzibą w Warszawie (pozwany) do właściwego sądu powszechnego według miejsca siedziby DM BOŚ S.A.

Po wyczerpaniu postępowania skargowego, o którym mowa powyżej, Klient może wystąpić z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich do podmiotu uprawnionego do prowadzenia takiego postępowania w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. 2016, poz. 1823 z późn. zm.), którym jest Rzecznik Finansowy (adres strony internetowej Rzecznika Finansowego: www.rf.gov.pl) oraz Sąd

Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego (www.knf.gov.pl), przy czym DM BOŚ S.A. może nie wyrazić zgody na wzięcie udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązania sporów konsumenckich przed Sądem Polubownym przy KNF.

DM BOŚ S.A. informuje o istnieniu platformy ODR i możliwości jej wykorzystania przez Klienta w celu rozstrzygnięcia sporu. Za pośrednictwem platformy ODR Klient może złożyć Skargę dotyczącą Umów Produktu zawartych za pośrednictwem Kanałów Elektronicznych oraz ustalić podmiot uprawniony do rozwiązywania sporów w trybie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, właściwy dla DM BOŚ S.A. Platforma ODR jest dostępna pod linkiem

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show>. Na potrzeby korzystania przez Klienta z platformy ODR, DM BOŚ S.A. informuje, iż adres poczty elektronicznej DM BOŚ S.A. to: makler@bossa.pl.