

Polityka postępowania ze skargami

w Michael / Ström Dom Maklerski S.A.

§ 1.

Wstęp

1. Niniejsza Polityka postępowania ze skargami w Michael / Ström Dom Maklerski S.A. zawiera informacje dotyczące procesu rozpatrywania skarg i reklamacji, w tym określa zasady ich składania, procedurę ich rozpatrywania i udzielania odpowiedzi Klientom, oraz wskazuje sposób prowadzenia *Rejestru skarg i środków podjętych w celu ich rozpatrzenia w Michael / Ström Dom Maklerski S.A.*
2. Polityka postępowania ze skargami w Michael / Ström Dom Maklerski S.A. jest opracowana na podstawie obowiązujących na dzień jej wprowadzenia przepisów prawa w tym:
 - a) *Rozporządzenia delegowanego komisji (UE) 2017/565 z dnia 25 kwietnia 2016 r. uzupełniającego dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/65/UE w odniesieniu do wymogów organizacyjnych i warunków prowadzenia działalności przez firmy inwestycyjne oraz zdefiniowanych na potrzeby tej dyrektywy,*
 - b) *Rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 29 maja 2018 r. w sprawie szczegółowych warunków technicznych i organizacyjnych dla firm inwestycyjnych, banków, o których mowa w art. 70 ust. 2 ustawy o obrocie instrumentami finansowymi, i banków powierniczych,*
 - c) *Ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym.*
3. Niniejsza Polityka postępowania ze skargami obowiązuje od dnia jej wprowadzenia i zastępuje *Politykę postępowania ze skargami i reklamacjami w Michael / Ström Dom Maklerski Sp. z o.o.* wprowadzoną Uchwałą nr 6/06/2016 z dnia 19 maja 2016 roku Zarządu Michael / Ström Dom Maklerski Sp. z o.o. w sprawie zatwierdzenia regulacji.
4. Zmiana treści niniejszej regulacji wymaga formy pisemnej i może być dokonana na podstawie właściwej uchwały Zarządu.

§ 2.

Definicje

Użyte w Polityce określenia oznaczają:

1. **Dom Maklerski** - Michael / Ström Dom Maklerski S.A. z siedzibą w Warszawie, adres: Al. Jerozolimskie 134, 02-305 Warszawa;
2. **Inspektor Nadzoru** - Osoba pełniąca funkcję inspektora nadzoru w Domu Maklerskim;
3. **Klient** - każda osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej składająca lub zamierzająca złożyć skargę, zarówno ta, która korzysta lub korzystała z usług Domu Maklerskiego, jak i ta, która wniosowała o świadczenie takich usług lub była odbiorcą oferty marketingowej Domu Maklerskiego;
4. **Konsument** - konsument w rozumieniu art. 22¹ ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny (Dz. U. z 2014 r. poz. 121, z późn. zm.)

Załącznik nr 3 do protokołu z posiedzenia Zarządu Michael / Ström Dom Maklerski S.A. w dniu 5 października 2018 r. dotyczy Uchwały nr 04/10/2018 z dnia 5 października 2018 roku Zarządu Michael / Ström Dom Maklerski S.A. w sprawie przyjęcia Polityki postępowania ze skargami w Michael / Ström Dom Maklerski S.A.

5. **POK** - każdy Punkt Obsługi Klienta Domu Maklerskiego.
6. **Polityka** - niniejsza Polityka postępowania ze skargami w Michael / Ström Dom Maklerski S.A.
7. **Skarga** - każde wystąpienie Klienta, w tym także reklamacja, o której mowa w *Ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym*, kierowane do Domu Maklerskiego odnoszące się do zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Dom Maklerski lub wykonywanej działalności, objętej nadzorem Komisji Nadzoru Finansowego. Na potrzeby niniejszej regulacji pojęcie „Skarga” oraz pojęcie „reklamacja” rozumiane jest równoważnie.

§ 3.

Postanowienia ogólne

1. Złożenie Skargi niezwłocznie po powzięciu przez Klienta zastrzeżeń ułatwi i przyspieszy rzetelne jej rozpatrzenie przez Dom Maklerski chyba, że okoliczność ta nie ma wpływu na sposób procedowania ze skargami.
2. Dom Maklerski zamieszcza w każdej umowie zawieranej z Klientem informacje dotyczące:
 - a. miejsca i formy składania reklamacji;
 - b. terminu rozpatrzenia reklamacji;
 - c. sposobu powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji;
 - d. miejscu udostępnienia niniejszej Polityki;
 - e. podleganiu przez Dom Maklerski nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego;
 - f. możliwości składania skarg na działanie Domu Maklerskiego do Komisji Nadzoru Finansowego oraz do Rzecznika Finansowego.
3. W odniesieniu do Klienta, który nie zawarł umowy z podmiotem rynku finansowego, informacje wskazane powyżej w pkt. a – c, powinny zostać dostarczone w ciągu 7 dni od dnia, w którym nastąpiło zgłoszenie roszczeń klienta wobec Domu Maklerskiego.

§ 4.

Proces rozpatrywania Skargi

Na proces rozpatrywania skargi w Domu Maklerskim składa się:

1. Przyjęcie Skargi i jej rejestracja,
2. Analiza treści Skargi oraz ustalenie stanu faktycznego w zakresie przedmiotu Skargi, w tym ewentualne zwrócenie się do Klienta o dodatkowe informacje umożliwiające rozpatrzenie Skargi,
3. Przygotowanie treści odpowiedzi oraz udzielenie Klientowi odpowiedzi w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania Skargi lub ewentualne przedłużenie terminu rozpatrzenia Skargi maksymalnie do 60 dni od dnia otrzymania Skargi, w szczególności skomplikowanych przypadkach, wraz z powiadomieniem Klienta o przewidywanym terminie udzielenia odpowiedzi.
4. Ostateczne udzielenie odpowiedzi Klientowi, jeżeli w procesie rozpatrywania reklamacji Dom Maklerski skorzystał z możliwości przedłużenia terminu jej rozpatrzenia.

§ 5.

Zasady składania Skargi

1. Skarga może być złożona w każdym czasie bezpośrednio przez Klienta lub przez pełnomocnika na podstawie odpowiedniego pełnomocnictwa udzielonego w zwykłej formie pisemnej.
2. Skarga może być złożona:
 - a. w formie pisemnej - osobiście, w dowolnym POK lub za pośrednictwem operatora pocztowego, kuriera lub pośtańca;
 - b. ustnie – telefonicznie lub osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w POK;
 - c. w formie elektronicznej, z wykorzystaniem poczty elektronicznej na adres kontakt@michaelstrom.pl lub za pośrednictwem faksu na nr [+48 22 128 59 89](tel:+48221285989) lub poprzez formularz kontaktowy znajdujący się na stronie www.michaelstrom.pl.
3. Skarga powinna zawierać co najmniej:
 - a. imię, nazwisko (nazwę) oraz adres Klienta,
 - b. wskazanie usługi świadczonej przez Dom Maklerski lub wykonywanej działalności, objętej nadzorem Komisji Nadzoru Finansowego będącej przedmiotem Skargi,
 - c. zastrzeżenia dotyczące usługi lub działalności, o których mowa w lit. b.
 - d. żądanie określonego zachowania Domu Maklerskiego.
4. Jeżeli z treści Skargi nie można należyście ustalić informacji, o której mowa w ust. 1 lit. b, c lub d, Dom Maklerski wzywa wnoszącego Skargę do złożenia, w terminie nie krótszym niż 7 dni od dnia otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie Skargi bez rozpoznania.
5. Skargi niezawierające imienia i nazwiska (nazwy) lub adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpoznania.
6. Dom Maklerski potwierdzi fakt otrzymania Skargi w formie w jakiej Skarga została złożona.
7. W przypadku przyjęcia Skargi w formie ustnej, pracownik Domu Maklerskiego zobowiązany jest sporządzić notatkę, którą przekazuje do Inspektora Nadzoru.
8. Skarga jest składana bezpłatnie.

§ 6.

Rozpatrzenie Skargi

1. Skargi rozpatrywane są przez Inspektora Nadzoru lub Prezesa Zarządu Domu Maklerskiego bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od daty otrzymania Skargi przez Dom Maklerski.
2. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie Skargi i udzielenie odpowiedzi w terminie określonym w ust.1, Dom Maklerski:
 - a. wyjaśnia przyczynę opóźnienia,
 - b. wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy,
 - c. wskazuje przewidywany termin rozpatrzenia Skargi i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania Skargi.
3. Termin na rozpatrzenie Skargi rozpoczyna swój bieg od dnia następnego po dniu otrzymania Skargi.

Załącznik nr 3 do protokołu z posiedzenia Zarządu Michael / Ström Dom Maklerski S.A. w dniu 5 października 2018 r. dotyczy Uchwały nr 04/10/2018 z dnia 5 października 2018 roku Zarządu Michael / Ström Dom Maklerski S.A. w sprawie przyjęcia Polityki postępowania ze skargami w Michael / Ström Dom Maklerski S.A.

4. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
5. W przypadku niedotrzymania terminu określonego w ust. 1, a w określonych przypadkach terminu określonego w ust. 2 lit. c Skargę uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.

§ 7.

Odpowiedź na Skargę

1. Odpowiedź na Skargę udzielana jest zawsze w formie papierowej i przekazywana na adres Klienta.
2. Na wniosek Klienta odpowiedź może być dostarczona pocztą elektroniczną.
3. Odpowiedź powinna zostać w całości sporządzona przy użyciu czcionki, której czytelność odpowiada czytelności czcionki Times New Roman 12 pkt, a na uzasadnione żądanie Klienta przy użyciu większej czcionki.
4. Odpowiedź na Skargę powinna zawierać w szczególności:
 - a. informację o wyniku rozpatrzenia złożonej Skargi i sposobie jej załatwienia.
 - b. określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w Skardze rozpatrzonej zgodnie z wolą Klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi.
 - c. wskazanie imienia i nazwiska osoby udzielającej odpowiedzi z podaniem jej stanowiska służbowego.
5. Odpowiedź na Skargę złożoną przez Klienta będącego osobą fizyczną, powinna dodatkowo zawierać wyczerpującą informację na temat stanowiska Domu Maklerskiego w odniesieniu do skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów wzorca umowy lub umowy (o ile była zawarta).
6. W przypadku nie uwzględnienia Skargi w jakimkolwiek zakresie odpowiedź powinna również:
 - a. zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
 - b. wskazywać możliwość wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego lub w przypadku Klientów będących Konsumentami także możliwość zwrócenia się o pomoc do właściwego miejscowo Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumenta.

§ 8.

Rejestr Skarg

1. Dom Maklerski prowadzi *Rejestr skarg i środków podjętych w celu ich rozpatrzenia w Michael / Ström Dom Maklerski S.A.*
2. Rejestr, o którym mowa powyżej w ust. 1 zawiera:
 - a) imię i nazwisko lub nazwę podmiotu składającego Skargę,
 - b) datę złożenia Skargi,
 - c) środki podjęte w celu rozpatrzenia Skargi.
3. Dom Maklerski przechowuje dokumentację dotyczącą Skargi przez okres 5 lat.