

Data: 23 grudnia 2014 r.

Temat: **Zasady rozpatrywania skarg klientów przez IPOPEMA Securities S.A.**

1. IPOPEMA Securities S.A. rozpatruje skargi klientów w sposób, rzetelny, wnikliwy i obiektywny oraz poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa, zasad uczciwego obrotu i dobrych obyczajów.
2. Jeżeli zachodzi taka potrzeba, na prośbę Spółki osoby składające skargę zobowiązane są do przekazania dodatkowych informacji, wyjaśnień oraz dokumentów, celem prawidłowego oraz rzetelnego rozpatrzenia zasadności skargi.
3. W przypadku otrzymania skargi klienta (jeżeli nie jest możliwe natychmiastowe wyjaśnienie zagadnienia, którego dotyczy skarga) pracownik potwierdza jej otrzymanie, i niezwłocznie przekazuje ją do Biura Nadzoru.
4. Informacja o sposobie załatwienia skargi przekazywana jest klientowi listem poleconym lub w inny sposób uzgodniony z klientem. Spółka zobowiązana jest dążyć do tego, aby przekazanie ww. informacji nastąpiło bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym niż trzydziestodniowy.
5. Treść odpowiedzi na skargę zawiera, o ile to możliwe, pełne i wyczerpujące uzasadnienie faktyczne i prawne, stosownie do zarzutów zamieszczonych w skardze.
6. Spółka prowadzi rejestr skarg, zawierający następujące dane: imię i nazwisko lub firmę (nazwę) podmiotu składającego skargę, datę złożenia skargi, przedmiot skargi, datę ostatecznego załatwienia sprawy, sposób ostatecznego załatwienia sprawy.
7. Informacje w zakresie przedmiotu skarg stanowią podstawę do podejmowania działań zaradczych zmierzających do ograniczenia sytuacji, powodujących ich występowanie w przyszłości.

-----