

obowiązuje od 5 lutego 2018 r.

REGULAMIN SKŁADANIA I ROZPATRYWANIA REKLAMACJI W EFIX DOM MAKLERSKI S.A.

Rozdział I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Regulamin niniejszy określa zasady składania i rozpatrywania reklamacji Klientów w EFIX Dom Maklerski S.A..
2. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
 - a) Pracownik – osoba pozostająca w stosunku pracy, zlecenia lub innym stosunku prawnym o podobnym charakterze z Domem Maklerskim;
 - b) Regulamin - Regulamin rozpatrywania reklamacji (skarg) w EFIX Dom Maklerski S.A.;
 - c) Klient - osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która złożyła lub zamierza złożyć skargę, w szczególności taka która podpisała z Domem Maklerskim Umowę o świadczenie usług maklerskich;
 - d) Dom Maklerski – EFIX Dom Maklerski S.A.;
 - e) Zarząd – członek/członkowie zarządu Domu Maklerskiego odpowiedzialni za wprowadzenie i realizację postanowień Regulaminu;
 - f) Umowa – Umowa o świadczenie usług maklerskich zawarta między Klientem, a Domem Maklerskim.

Rozdział II. REKLAMACJA

1. Dom Maklerski jest licencjonowanym podmiotem prowadzącym działalność maklerską pod nadzorem Komisji Nadzoru Finansowego.
2. Poprzez reklamację rozumie się zastrzeżenia (skargi) osób wskazanych w pkt 5 dotyczące działalności Domu Maklerskiego, w tym w zakresie realizacji zawartych Umów.
3. W odniesieniu do Klientów, którzy nie zawarli umowy z Domem Maklerskim informacje, dotyczące:
 - a) miejsca i formy złożenia reklamacji,
 - b) terminu rozpatrzenia reklamacji,
 - c) sposobu powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacjipowinny zostać dostarczone w ciągu 7 dni od dnia, w którym nastąpiło zgłoszenie roszczeń Klienta wobec Domu Maklerskiego.
4. Reklamacje mogą być składane przez Klientów lub ich pełnomocników. Pełnomocnictwo powinno zostać udzielone w zwykłej formie pisemnej.
5. Reklamacja może być złożona w siedzibie lub każdej jednostce Domu Maklerskiego obsługującej Klientów, w następującej formie:
 - a) pisemnej – osobiście, w siedzibie lub jednostce Domu Maklerskiego obsługującej Klientów, albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529),
 - b) ustnie – telefonicznie na numer: +48 61 679 44 44 albo osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w siedzibie lub jednostce Domu Maklerskiego obsługującej Klientów,
 - c) elektronicznej – faxem na numer: +48 61 679 44 44, za potwierdzeniem odbioru lub na adres e-mail: biuro@efixdm.pl, z żądaniem potwierdzenia doręczenia.
6. Na żądanie Klienta Dom Maklerski potwierdza pisemnie, na adres podany w reklamacji, lub w inny sposób uzgodniony z Klientem fakt złożenia reklamacji.
7. Reklamacja powinna zawierać:
 - a) imię i nazwisko osoby składającej reklamację, adres korespondencyjny na terytorium RP,
 - b) adres poczty elektronicznej, jeśli składający reklamację chciałby otrzymać odpowiedź drogą elektroniczną,
 - c) wskazanie danych umożliwiających rozpatrzenie reklamacji,
 - d) opis przedmiotu reklamacji,
 - e) oczekiwania Klienta w zakresie objętym reklamacją.
8. Złożenie reklamacji niezwłocznie po powzięciu przez Klienta zastrzeżeń ułatwi i przyspieszy rzetelne rozpatrzenie reklamacji.

Rozdział III. ROZPATRZENIE I ODPOWIEDŹ NA REKLAMACJĘ

1. Dom Maklerski rozpatruje reklamacje na podstawie dostępnych dokumentów oraz oświadczeń Pracowników.
2. Rozpatrzenie i odpowiedź na reklamację następuje w możliwie najszybszym terminie, nie dłuższym jednak niż 30 dni kalendarzowych od dnia otrzymania reklamacji przez Dom Maklerski. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
3. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w pkt 3, Dom Maklerski w informacji przekazywanej Klientowi, który wystąpił z reklamacją:
 - a) wyjaśnia przyczynę opóźnienia,
 - b) wskazuje okoliczności, o których mowa w pkt 6 poniżej,
 - c) określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
4. Dom Maklerski udziela Klientowi odpowiedzi w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji, na adres pocztowy wskazany w Umowie lub reklamacji. Na wniosek Klienta, zawarty w reklamacji, Dom Maklerski może dostarczyć odpowiedź na reklamację pocztą elektroniczną.
5. W sytuacji, gdy treść reklamacji nasuwa wątpliwości co do jej przedmiotu, Dom Maklerski niezwłocznie wysyła do Klienta, w sposób wyżej opisany, pismo wzywające do złożenia dodatkowych wyjaśnień.
6. Jeżeli do rozpatrzenia reklamacji Klienta niezbędne są informacje lub dokumenty nie będące w posiadaniu Domu Maklerskiego, zwraca się on w wnioskiem o ich udostępnienie do podmiotów trzecich.
7. Odpowiedź, o której mowa w pkt 3, powinna zawierać w szczególności:
 - a) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą Klienta,
 - b) wyczerpującą informację na temat stanowiska Domu Maklerskiego w sprawie skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów wzorca Umowy lub Umowy,
 - c) imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi ze wskazaniem jej stanowiska służbowego,
 - d) określenie sposobu, w jaki roszczenie podniesione w reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą Klienta zostanie zrealizowane,
 - e) określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą Klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi,
 - f) pouczenie o możliwości wystąpienia przez Klienta z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego,
 - g) pouczenie o możliwości wystąpienia przez Klienta z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy.
8. Odpowiedź na skargę konsumenta, w rozumieniu art. 22¹ kodeksu cywilnego, powinna zawierać wyczerpującą informację na temat zgłoszonego problemu ze wskazaniem odpowiednich postanowień umowy oraz stosownych przepisów prawa, a jeśli to możliwe także z przytoczeniem ich brzmienia, chyba że nie wymaga tego charakter podnoszonych zarzutów.
9. Osoby inne niż Klient są uzupełniająco informowane o sposobie rozpatrzenia reklamacji, jeżeli wynika to wyraźnie z dyspozycji Klienta zawartej w złożonej reklamacji.
10. Odpowiedź na reklamację powinna zostać udzielona przy użyciu czcionki, której czytelność odpowiada czytelności czcionki Times New Roman 12, a na żądanie Klienta – przy użyciu większej czcionki.
11. W przypadku niedotrzymania terminu określonego w pkt 2 powyżej, a w określonych przypadkach terminu określonego w pkt 3 powyżej, reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.

Rozdział IV. EWIDENCJA REKLAMACJI

1. Złożona reklamacja ewidencjonowana jest w Rejestrze.
2. Rejestr skarg prowadzony jest w sposób ciągły, poprzez numerowanie kolejnych reklamacji.

Rozdział V. ZASADY POSTĘPOWANIA ZE SKARGAMI NA DZIAŁALNOŚĆ PODMIOTÓW TRZECICH

1. Jeżeli reklamacja dotyczy spraw związanych z przetworzeniem zleceń lub dyspozycji lub innych kwestii związanych z działalnością podmiotu trzeciego, lub innego podmiotu wykonującego czynności w zakresie obsługi Klientów Domu Maklerskiego, wówczas Dom Maklerski przekazuje reklamację do rozpatrzenia właściwemu podmiotowi trzeciemu.
2. Reklamacje, o których mowa w ust. 1, przekazywane są przez Dom Maklerski w terminie 3 dni roboczych od ich otrzymania, listem poleconym za potwierdzeniem odbioru albo bezpośrednio w siedzibie podmiotu trzeciego.
3. Klient składający reklamację, o której mowa w ust. 1 informowany jest o przekazaniu reklamacji do podmiotu trzeciego, w sposób wskazany w pkt 5 Rozdziału III.
4. Rozpatrywanie reklamacji przez podmiot trzeci następuje na zasadach i warunkach określonych w regulaminie podmiotu trzeciego.

Rozdział VI. ARCHIWIZACJA DOKUMENTÓW

Wszelkie dokumenty związane z rozpatrywaniem reklamacji podlegają archiwizacji, zgodnie z odpowiednimi regulacjami.

Rozdział VII. INFORMOWANIE KLIENTÓW O ZMIANACH

Wszelkie zmiany niniejszego dokumentu będą przekazywane Klientom poprzez stronę internetową www.efixdm.pl