

Regulamin zgłaszania i rozpatrywania reklamacji w spółce Doradcy24 SA

Niniejszy Regulamin zgłaszania i rozpatrywania reklamacji został przyjęty na podstawie ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 roku o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym w dniu 22 lipca 2017 roku przez spółkę Doradcy24 SA jako Pośrednika kredytów hipotecznych.

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy Regulamin określa zasady zgłaszania przez Klientów Doradcy24 SA skarg, reklamacji, a także wniosków oraz sugestii (łącznie zwanych Reklamacją) oraz tryb przyjmowania i rozpatrywania Reklamacji przez Doradcy24 SA.
2. Regulamin stosuje się w powiązaniu z regulaminami właściwymi dla danego produktu lub usługi.
3. Przez użyte w Regulaminie pojęcia należy rozumieć:

Klient - osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, w tym osoba lub jednostka organizacyjna na rzecz, której Doradcy24 SA świadczy usługi na podstawie zawartej z nią umowy; Klient może być Konsumentem;

Konsument – konsument w rozumieniu art. 22¹ ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny;

Doradcy24 – spółka Doradcy24 SA z siedzibą we Wrocławiu, ul. Legnicka 17/27, 53-671 Wrocław, zarejestrowany w Sądzie Rejonowym Wrocławia-Fabrycznej, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000303423, NIP: 5272527706, REGON 140791036, kapitał zakładowy 747.971,00 zł.

Pośrednik kredytu hipotecznego – w niniejszym dokumencie – spółka Doradcy24 SA z siedzibą we Wrocławiu, ul. Legnicka 17/27, 53-671 Wrocław, zarejestrowany w Sądzie Rejonowym Wrocławia-Fabrycznej, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000303423, NIP: 5272527706, REGON 140791036, kapitał zakładowy 747.971,00 zł.

– zgodnie z Ustawą o kredycie hipotecznym – przedsiębiorca w rozumieniu art. 431 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny, niebędący kredytodawcą, który w ramach wykonywanej działalności gospodarczej lub zawodowej, za wynagrodzeniem w formie pieniężnej lub innej uzgodnionej formie korzyści finansowej: a) przedstawia lub oferuje konsumentom umowy o kredyt hipoteczny, lub b) udziela konsumentom pomocy, podejmując prace przygotowawcze lub inne przed umowne działania administracyjne inne niż wymienione w lit. a, polegające na obsłudze dokumentów, w związku z umowami o kredyt hipoteczny, lub c) zawiera z konsumentami umowy o kredyt hipoteczny w imieniu kredytodawcy;

Regulamin – niniejszy Regulamin zgłaszania i rozpatrywania reklamacji Doradcy24 SA;

Reklamacja - skierowane przez Klienta, jego pełnomocnika do rachunku lub osobę trzecią pod adresem Doradcy24 SA, w którym zgłaszane zostają zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Doradcy24 SA;

Trwały nośnik informacji – zgodnie z Ustawą o rozpatrywaniu reklamacji - nośnik informacji w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych;

Ustawa – ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 roku o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz.U. z 2016 r. poz. 892).

II. ZASADY ZGŁASZANIA REKLAMACJI

1. W trosce o dobro Klienta Doradcy24 SA, jako Pośrednik kredytu hipotecznego umożliwia Klientom zgłaszanie Reklamacji za pośrednictwem różnych form kontaktu (opcjonalnie):
 - a) osobiście – w postaci Reklamacji złożonej ustnie do protokołu podczas wizyty Klienta/Konsumenta w placówce Doradcy24 SA,
 - b) pisemnie – w formie pisemnej opatrzonej podpisem Klienta złożonej osobiście w placówce Doradcy24 SA lub nadanej przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 roku Prawo pocztowe na adres siedziby Doradcy24 SA,
 - c) elektronicznie – na wskazany adres poczty elektronicznej Doradcy24 SA: cc@doradcy24.pl
2. Adresy placówek, pod którymi można składać Reklamacje są dostępne w placówkach Doradcy24 SA oraz na stronie internetowej Doradcy24 SA pod adresem www.doradcy24.pl
3. W przypadku złożenia Reklamacji w sposób inny, niż w formie pisemnej wysłanej na adres siedziby Doradcy24 SA, na życzenie Klienta/Konsumenta Doradcy24 SA przekazuje potwierdzenie złożenia Reklamacji w trybie uzgodnionym z Klientem/Konsumentem.
4. Reklamacje powinny zawierać imię, nazwisko, adres do korespondencji, numer PESEL, szczegółowy opis zdarzenia budzącego zastrzeżenia oraz oczekiwania Klienta dotyczące sposobu rozstrzygnięcia Reklamacji. Dodatkowo w przypadku Reklamacji składanych w formie pisemnej także podpis.
5. Reklamacje należy składać niezwłocznie po zaistnieniu zdarzenia budzącego zastrzeżenia, najpóźniej w ciągu 7 dni o dnia wystąpienia rzeczowego zdarzenia.
6. Zgłoszenie Reklamacji nie zwalnia Klienta z obowiązku terminowej realizacji zobowiązań wobec Doradcy24 SA.
7. Doradcy24 SA dokłada wszelkiej staranności, aby Reklamacja została rozpatrzona w sposób obiektywny z uwzględnieniem praw Klienta/Konsumenta, jako podmiotu nieprofesjonalnego.
8. Doradcy24 SA zamieszcza w umowie zawieranej z Klientem następujące informacje dotyczące procedury składania i rozpatrywania Reklamacji:
 - a) miejsce i formę złożenia Reklamacji;
 - b) termin rozpatrzenia Reklamacji;
 - c) sposób powiadomienia o rozpatrzeniu Reklamacji.

III. ZASADY ROZPATRYWANIA REKLAMACJI I UDZIELANIA ODPOWIEDZI

1. Doradcy24 SA rozpatruje Reklamację i udziela Klientowi odpowiedzi na Reklamację w formie pisemnej (papierowej) lub za pomocą innego Trwałego nośnika informacji.
2. Odpowiedź, o której mowa w pkt 1, Doradcy24 SA może dostarczyć pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek Klienta.
3. Odpowiedzi na Reklamację udzielana jest przez Doradcy24 SA bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania Reklamacji. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
4. W sprawach szczególnie trudnych, uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie na nią odpowiedzi w terminie, o którym mowa w pkt 3 (w szczególności, gdy rozpatrzenie Reklamacji uzależnione jest od wydania decyzji, orzeczenia, wyroku lub innej formy zakończenia postępowania przez organ administracji państwowej lub wymiaru sprawiedliwości i postępowanie to nie zostanie zakończone w terminie 30 dni od dnia otrzymania Reklamacji) możliwe jest wydłużenie terminu rozpatrywania Reklamacji.

5. W przypadku braku możliwości rozpatrzenia Reklamacji z przyczyn, o których mowa w pkt 4, przed upływem 30 dniowego terminu, Doradcy24 SA informuje Klienta, który wystąpił z Reklamacją o:
 - a) przyczynie opóźnienia,
 - b) okolicznościach, które muszą zostać ustalone w wydłużonym terminie i
 - c) przewidywanym terminie udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania Reklamacji.
6. Jeżeli rozpatrzenie Reklamacji uzależnione jest od wydania decyzji, orzeczenia, wyroku lub innej formy zakończenia postępowania przez organ administracji państwowej lub wymiaru sprawiedliwości i postępowanie to nie zostanie zakończone w terminie 60 dni od dnia otrzymania Reklamacji, wówczas postępowanie reklamacyjne zostanie zawieszona przez Doradcy24 SA. Doradcy24 SA wznowi postępowanie reklamacyjne po otrzymaniu dokumentu potwierdzającego zakończenie postępowania przez organ administracji państwowej lub wymiaru sprawiedliwości.
7. W przypadku niedotrzymania terminu określonego pkt 3, a w określonych przypadkach terminu określonego w pkt 5c, Reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.
8. Odpowiedź, o której mowa w pkt 1, powinna zawierać w szczególności:
 - a) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba, że Reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą Klienta;
 - b) wyczerpującą informację na temat stanowiska Doradcy24 SA 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 terminu, w którym Roszczenie podniesione w Reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi.
9. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z Reklamacji Klienta treść odpowiedzi, o której mowa w pkt 1, powinna zawierać również pouczenie o możliwości:
 - a) odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi, a także o sposobie wniesienia odwołania, zgodnie z zasadami wskazanymi w pkt 4 Regulaminu,
 - b) skorzystania z instytucji mediacji albo sądu polubownego, albo innego mechanizmu polubownego rozwiązywania sporów,
 - c) wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego;
 - d) wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy.

IV. ZASADY WNOSZENIA ODWOŁAŃ

1. W przypadku nieuwzględnienia przez Doradcy24 SA roszczeń wynikających z Reklamacji, Klient może:
 - a) odwołać się do Doradcy24 SA od stanowiska zawartego w odpowiedzi na Reklamację w terminie 30 dni od daty jej otrzymania,
 - b) zwrócić się do właściwego miejscowo Miejskiego Rzecznika Konsumenta lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta, w przypadku posiadania przez Klienta statusu Konsumenta,
 - c) wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy przez Rzecznika Finansowego na zasadach określonych w Ustawie o rozpatrywaniu reklamacji,
 - d) wystąpić z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu do Rzecznika Finansowego,
 - e) wystąpić z powództwem do właściwego miejscowo sądu powszechnego.

2. Zgodnie z ustawą o ochronie konkurencji i konsumentów z dnia 16 lutego 2007 roku organem nadzoru właściwym w sprawach ochrony konsumentów jest Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów
3. Zgodnie z ustawą z dnia 21 kwietnia 2017 roku o kredycie hipotecznym oraz o nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego i agentami organem nadzoru nad działalnością Doradcy24 SA, jako Pośrednikiem kredytu hipotecznego jest Komisja Nadzoru Finansowego.

V. ZMIANY REGULAMINU

1. Doradcy24 SA może dokonywać zmian Regulaminu z ważnych przyczyn, którymi są następujące okoliczności dotyczące przyjmowania i rozpatrywania Reklamacji przez Doradcy24 SA na podstawie Regulaminu:
 - a) wprowadzenie nowych lub zmiana istniejących, powszechnie obowiązujących przepisów prawa,
 - b) zmiany lub pojawienie się nowych interpretacji powszechnie obowiązujących przepisów prawa na skutek orzeczeń sądów lub decyzji, rekomendacji, wytycznych lub zaleceń Narodowego Banku Polskiego, Komisji Nadzoru Finansowego, Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Związku Banków Polskich i organów władzy i administracji publicznej,
 - c) zmiany warunków rynkowych wynikające z postępu technicznego, technologicznego i informatycznego,
 - d) wprowadzenie do oferty Doradcy24 SA lub wycofanie z oferty Doradcy24 SA usług i produktów,
 - e) rozszerzenie lub zmiana funkcjonalności istniejących produktów i usług oraz zmiany systemu informatycznego,
 - f) konieczność sprostowania omyłek pisarskich, rachunkowych, a także zapewnienia jednoznaczności postanowień Regulaminu, nie zwiększająca zakresu obowiązków i nie zmniejszająca zakresu uprawnień Klienta.
2. Doradcy24 SA informuje Klienta o zmianach Regulaminu poprzez powiadomienie (opcjonalnie):
 - a) w formie elektronicznej za pośrednictwem wiadomości e-mail wysyłanej przez Doradcy24 SA na adres e-mail Klienta zarejestrowany w Doradcy24 SA,
 - b) w formie wiadomości SMS wysyłanej przez Doradcy24 SA na numer telefonu Klienta zarejestrowany w Doradcy24 SA,
 - c) w formie pisemnej - w postaci informacji wysyłanej przez Doradcy24 SA na adres korespondencyjny Klienta zarejestrowany w Doradcy24 SA.
3. Doradcy24 SA udostępnia także informację o zmianie Regulaminu za pośrednictwem strony internetowej Doradcy24 SA pod adresem www.doradcy24.pl.
4. Doradcy24 SA informuje Klienta o zmianie Regulaminu nie później niż na 14 dni przed proponowaną datą wejścia w życie zmian

VI. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 22 lipca 2017 roku.