

INFORMACJA O ZASADACH SKŁADANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I REKLAMACJI W VESTOR DOMU MAKLERSKIM S.A.

W dniu 11 października 2015 r. weszła w życie ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz.U. z 10.09.2015 r., poz. 1348), zwana dalej „Ustawą”. W związku z powyższym, od tego dnia wszelkie reklamacje będą rozpatrywane przez Vestor Dom Maklerski SA (dalej: „VDM”) zgodnie z postanowieniami Ustawy, w tym również reklamacje złożone i nierozpatrzone do dnia jej wejścia w życie.

1. Prawo do złożenia skargi przysługuje wszystkim klientom Vestor Domu Maklerskiego S.A.
2. Przez „skargę” rozumie się każde wystąpienie klienta kierowane do VDM, w tym także reklamację, odnoszące się do zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez VDM lub wykonywanej przez niego działalności w zakresie objętym nadzorem Komisji Nadzoru Finansowego.
3. Przez „reklamację” rozumie się każde wystąpienie kierowane do VDM przez jego klienta będącego konsumentem, odnoszące się do zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez VDM.
4. Przez „klienta” rozumie się każdą osobę fizyczną, osobę prawną lub jednostkę organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, składającą lub zamierzającą złożyć skargę do VDM, zarówno tę, która korzysta lub korzystała z usług VDM, wnioskuje o świadczenie takich usług lub była odbiorcą oferty marketingowej VDM.
4. VDM przyjmuje następujące formy składania skarg, w tym reklamacji:
 - pisemne: osobiście w siedzibie VESTOR DM, przesyłką pocztową lub kurierską albo za pośrednictwem agenta VDM,
 - ustnie: telefonicznie pod numerem: (+48) 22 378 91 90 albo osobiście do protokołu w siedzibie VDM,
 - w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: reklamacje@vestor.pl.
5. Możliwe jest złożenie skargi, w tym reklamacji przez pełnomocnika legitymującego się pełnomocnictwem w zwykłej formie pisemnej, chyba że z powodu szczególnych uwarunkowań konieczne jest zachowanie innej formy szczególnej, a klient został o tym poinformowany na etapie zawarcia umowy.
6. Skarga, w tym reklamacja, powinna zawierać co najmniej imię i nazwisko osoby składającej skargę, adres do korespondencji, szczegółowy opis podstaw skargi wraz z jej uzasadnieniem oraz podpis.
7. Skargi, w tym reklamacje, rozpatrywane są bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w terminie 30 dni od daty otrzymania skargi przez VDM.
8. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie skargi i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni, VDM poinformuje klienta o:
 - przyczynie opóźnienia,
 - okolicznościach, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy,
 - przewidywanym terminie rozpatrzenia skargi i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia jej otrzymania.
9. VDM udziela odpowiedzi na skargi, w tym reklamacje w formie pisemnej na adres do korespondencji, jednakże na wniosek klienta odpowiedź może być przekazana na adres poczty elektronicznej wskazany przez klienta. Wniosek o przekazanie odpowiedzi pocztą elektroniczną klient może złożyć do chwili przekazania przez VDM odpowiedzi do klienta.
10. W przypadku nieuwzględnienia skargi, w tym reklamacji treść odpowiedzi zawiera również pouczenie o możliwości:

- a) złożenia wniosku o rozstrzygnięcie sporu do Sądu Polubownego Izby Domów Maklerskich, ul. Kopernika 17, 00-359 Warszawa,
- b) wystąpienia z powództwem do właściwego sądu powszechnego.

Klientowi, będącemu osobą fizyczną, poza uprawnieniami wskazanymi powyżej, przysługuje prawo wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy przez Rzecznika Finansowego, o którym mowa w ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz.U. 2015, poz. 1348).

Klient będący konsumentem może także zwrócić się o pomoc do właściwego miejscowo Powiatowego/Miejskiego Rzecznika Konsumentów.

11. Proces rozpatrywania skargi, w tym reklamacji, prowadzony jest niezwłocznie, z zachowaniem zasad: rzetelności, wnikliwości, obiektywizmu oraz poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa, zasad uczciwego obrotu i dobrych obyczajów.

12. Organem sprawującym nadzór i kontrolę nad działalnością VDM jest Komisja Nadzoru Finansowego.