



REGULAMIN REKLAMACJI HABZA FINANSE CENTRUM SP. Z O.O.

1. Celem procedury jest wprowadzenie jednolitych zasad obsługi reklamacji składanych przez Klientów korzystających z usług Habza Finance Centrum Sp. z o.o.
2. Procedurę stosuje się do określenia trybu postępowania podczas przyjmowania reklamacji, terminów ich rozpatrywania, przeprowadzania oceny zasadności oraz udzielania odpowiedzi zgłaszającemu reklamację.
3. Pod pojęciem reklamacji rozumie się wystąpienie skierowane do Habza Finance Centrum Sp. z o.o. przez Klienta, w którym Klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Habza Finance Centrum Sp. z o.o.
4. Reklamacje dotyczące usług świadczonych przez Habza Finance Centrum Sp. z o.o. mogą być zgłaszane w formie:
 - a. pisemnej - za pośrednictwem przesyłki pocztowej w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo Pocztowe na adres siedziby Habza Finance Centrum Sp. z o.o.: ul. Grójecka 1/3 02 – 019 Warszawa lub poprzez bezpośrednie złożenie w biurze w/w siedziby;
 - b. elektronicznej – za pomocą poczty elektronicznej na adres: reklamacje@habza.com.pl;
 - c. ustnej:
 - i. telefonicznie przez kontakt pod nr tel. 22 428 48 02 w godzinach od 9:00 do 17:00, w dniach od poniedziałku do piątku;
 - ii. osobiście, w siedzibie Habza Finance Centrum Sp. z o.o., do protokołu sporządzonego przez upoważnionego pracownika.
5. Reklamacje złożone w jednej z powyższych form będą rozpoznawane na zasadach określonych w ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym.
6. Reklamacja powinna zawierać:
 - a) oznaczenie osoby składającej reklamację;
 - b) dane kontaktowe (adres, numer telefonu, adres e- mail);
 - c) opis zdarzenia, którego dotyczy;
 - d) wskazanie zastrzeżenia co do usługi oferowanej przez Habza Finance Centrum Sp. z o.o.;

- e) wskazanie oczekiwanego przez Klienta stanu po rozpatrzeniu reklamacji;
 - f) numer umowy, której reklamacja dotyczy.
7. Habza Finanse Centrum Sp. z o.o. potwierdzi Klientowi otrzymanie reklamacji w formie odpowiadającej formie jej złożenia, nie później niż w ciągu 24h od chwili jej otrzymania.
 8. Habza Finanse Centrum Sp. o.o. niezwłocznie po otrzymaniu reklamacji przystąpi do jej analizy. Dokona oceny zasadności reklamacji oraz zgodności wykonanej usługi z zawartą umową.
 9. Rozpatrzenie prawidłowo złożonej reklamacji odbywa się w terminie nie dłuższym, niż 30 dni od dnia jej otrzymania. Za prawidłowo złożoną reklamację uważa się reklamację zawierającą wszystkie elementy niezbędne wskazane w pkt. 6 dostarczone do Spółki w sposób określony w pkt. 4. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
 10. Habza Finanse Centrum Sp. z o.o. może zwrócić się do Klienta z prośbą o złożenie dodatkowych informacji w formie pisemnej lub dostarczenie dodatkowych dokumentów, jeżeli uzyskanie tych informacji będzie niezbędne do rozpatrzenia reklamacji.
 11. W przypadku, gdy Klient nie wskaże w złożonej reklamacji elementów niezbędnych, rozpatrzenie reklamacji zostanie wstrzymane do czasu uzupełnienia informacji, a termin jej rozpatrzenia liczony będzie od dnia, w którym stanie się ona kompletna.
 12. Dopuszcza się możliwość wydłużenia terminu rozpatrywania reklamacji w szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w podstawowym terminie. W tej sytuacji Klient jest informowany przed upływem 30 dniowego terminu o:
 - a. przyczynie wydłużenia terminu;
 - b. okolicznościach, które muszą być ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
 - c. przewidywanym terminie udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
 13. W przypadku niedotrzymania przez Habza Finanse Centrum Sp. z o.o. terminu na rozpatrzenie reklamacji, reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.
 14. Po złożeniu i przyjęciu kompletnej reklamacji, Habza Finanse Centrum Sp. z o.o. rozpatruje reklamację i udziela Klientowi odpowiedzi w formie papierowej lub za pośrednictwem poczty elektronicznej.

15. Odpowiedź na reklamacje powinna zawierać:

- a. uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą Klienta;
- b. stanowisko Habza Finanse Centrum Sp. z o.o. w sprawie skierowanych przez Klienta zastrzeżeń;
- c. imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi na reklamację wraz ze wskazaniem jej funkcji;
- 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.

16. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji lub jej rozpatrzenia w sposób niezgodny z żądaniem Klienta, Klient może zwrócić się do Habza Finanse Centrum Sp. z o.o. z wnioskiem o ponowne jej rozpatrzenie w terminie 14 dni od daty otrzymania odpowiedzi na reklamację.

17. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji lub rozpatrzenia w sposób niezgodny z żądaniem Klienta, klient może:

- a. wystąpić z wnioskiem o podjęcie czynności przez Rzecznika Finansowego z uwagi na nieuwzględnienie roszczeń Klienta w trybie rozpatrywania reklamacji;
- b. wystąpić do Rzecznika Finansowego z wnioskiem o przeprowadzenie pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów między klientem, a podmiotem rynku finansowego;
- c. wystąpić z powództwem do właściwego miejscowo dla siedziby Habza Finanse Centrum Sp. z o.o. sądu powszechnego.

18. Dokumenty związane z rozpatrywaniem reklamacji są przez Habza Finanse Centrum Sp. z o.o. archiwizowane. W terminie 45 dni od zakończenia roku kalendarzowego Habza Finanse Centrum Sp. z o.o. przekazuje Rzecznikowi Finansowemu sprawozdanie dotyczące rozpatrywania reklamacji oraz liczby wystąpień Klientów na drogę postępowania sądowego w wyniku nierozpatrzenia reklamacji zgodnie z wolą tych Klientów. Sprawozdanie zawiera w szczególności:

- a. liczbę reklamacji;
- b. liczbę uznanych i nieuwzględnionych roszczeń, wynikających z wniesionych reklamacji;
- c. informacje o wartości roszczeń zgłoszonych w pozwach kwot i kwot zasądzonych prawomocnymi orzeczeniami sądów na rzecz Klientów w okresie sprawozdawczym.