

Informacje dotyczące trybu wnoszenia i rozpatrywania reklamacji przez Dom Inwestycyjny Xelion sp. z o.o.

Twoje opinie, spostrzeżenia i reklamacje dostarczają nam istotnych informacji na temat Twoich potrzeb i oczekiwań. Na ich podstawie identyfikujemy obszary wymagające poprawy, co pozwala nam jeszcze lepiej dopasować naszą ofertę do Twoich potrzeb oraz nieustannie podnosić standard świadczonych przez nas usług.

W związku z powyższym uprzejmie prosimy, abyś zapoznał się z poniższą informacją o trybie wnoszenia i rozpatrywania reklamacji w Xelion.

W jakiej formie możesz złożyć reklamację oraz w jakiej formie prześlemy Ci odpowiedź?

Możesz złożyć reklamację w jednej z form, którą wskazujemy w tabeli poniżej. Wskazujemy w niej też kanał, którym otrzymasz od nas odpowiedź na reklamację.

Jak złożyłeś reklamację?	Jak możemy odpowiedzieć Ci na reklamację?
na piśmie w formie papierowej: - osobiście w POK - u Partnera Xelion - listownie na adres naszej siedziby	na piśmie: - w formie papierowej na Twój adres korespondencyjny lub - elektronicznie, jeżeli taką formę wskazałeś w zgłoszeniu Reklamacji
na piśmie w formie elektronicznej: - w Platformie Xelion - przez e-mail na adres podany na stronie internetowej w sekcji dotyczącej reklamacji	na piśmie: - pocztą elektroniczną na adres e-mail zarejestrowany w Platformie Xelion, jeżeli wskazałeś e-mail jako Trwały Nośnik lub w przypadku indywidualnego ustalenia tej formy lub - z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej, za pomocą którego złożyłeś Reklamację, lub - z wykorzystaniem innego wskazanego przez Ciebie środka komunikacji elektronicznej - w formie papierowej, jeżeli taką formę wskazałeś w zgłoszeniu Reklamacji
na piśmie w formie elektronicznej na Adres do doręczeń elektronicznych	na piśmie: - na Twój adres do doręczeń elektronicznych - w formie papierowej, jeżeli taką formę wskazałeś w zgłoszeniu Reklamacji
ustnie: - telefonicznie pod numerem wskazanym na naszej stronie internetowej w sekcji dotyczącej reklamacji - osobiście do protokołu podczas wizyty w POK lub u Partnera Xelion	na piśmie w formie papierowej albo elektronicznej, zgodnie z Twoim wnioskiem

Jakie dane musisz przekazać podczas składania reklamacji i kiedy powinieneś złożyć reklamację?

W reklamacji, którą do nas kierujesz, musisz podać w szczególności:

- imię i nazwisko,
- w przypadku gdy składasz reklamację przez pełnomocnika - musisz wskazać dane pełnomocnika (imię i nazwisko, PESEL) wraz ze wskazaniem charakteru umocowania,

- c. datę złożenia reklamacji,
- d. dane umożliwiające przekazanie odpowiedzi na Twoją reklamację (adres do korespondencji, adres e-mail, adres do doręczeń elektronicznych),
- e. dane dotyczące zdarzenia lub transakcji, które/ która jest przedmiotem Twojej reklamacji (opis zdarzenia, rodzaj operacji, inne istotne szczegóły operacji oraz opis nieprawidłowości),
- f. określenie Twojego żądania,
- g. jeśli żądasz wypłaty środków – określenie kwoty roszczenia.

Jeżeli w reklamacji nie będzie danych, które umożliwią identyfikację osoby składającej, albo nie będziemy mogli odczytać tych danych, pozostawiamy ją bez rozpatrzenia.

Jeśli stwierdzisz, że świadczona usługa została wykonana nieprawidłowo lub nie została wykonana, powinieneś zgłosić reklamację niezwłocznie po zauważeniu problemu. Natychmiastowe zgłoszenie przez Ciebie zastrzeżeń ułatwi i przyspieszy rzetelne rozpatrzenie przez nas reklamacji, chyba że moment jej zgłoszenia nie ma wpływu dla przebiegu postępowania reklamacyjnego.

W jaki sposób potwierdzamy wpływ reklamacji?

Na Twoje żądanie potwierdzamy otrzymanie reklamacji. Potwierdzenie otrzymania reklamacji przekazujemy Tobie w formie pisemnej w postaci papierowej lub w innej formie uzgodnionej z Tobą, w zależności od sposobu jej zgłoszenia. W przypadku złożenia przez Ciebie reklamacji w formie pisemnej w postaci elektronicznej, potwierdzenie następuje na piśmie w postaci elektronicznej lub w postaci papierowej - zgodnie z Twoim wyborem.

W jakim terminie udzielamy odpowiedzi na reklamację?

Odpowiedzi na złożoną reklamację udzielamy bez zbędnej zwłoki nie później jednak niż w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie przez nas odpowiedzi przed jego upływem.

W sprawach szczególnie skomplikowanych, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni przekazujemy Tobie informację, w której:

- a. wyjaśnimy przyczynę opóźnienia,
- b. wskażemy okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy,
- c. określimy przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi - nie może on przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania przez nas Twojej reklamacji.

Jeśli nie dotrzymamy wskazanych powyżej terminów, reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z Twoją wolą.

Jeśli nie uwzględnimy Twoich roszczeń wynikających ze złożonej reklamacji, możesz złożyć odwołanie od naszej decyzji w terminie 30 dni od dnia otrzymania odpowiedzi na złożoną reklamację.

Niezależnie od prowadzonego postępowania reklamacyjnego możesz zwrócić się o pomoc do Rzecznika Finansowego.

Postanowienia końcowe

W dokumencie zwracamy się do Ciebie pisząc **Ty, Ciebie** itd. lub używamy sformułowań w drugiej osobie w liczbie pojedynczej, np. masz, możesz, musisz.

Xelion - Dom Inwestycyjny Xelion sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, przy ul. Puławskiej 107, 02-595 Warszawa, wpisany do Rejestru Przedsiębiorców w Sądzie Rejonowym dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy KRS, pod numerem KRS 0000061809 (jeśli piszemy „**my**” lub używamy sformułowań w pierwszej osobie w liczbie mnogiej, np. mamy, przetwarzamy – mamy na myśli Xelion).

Pojęcia inne niż wskazaliśmy poniżej, a pisane wielką literą, mają znaczenie takie jak w odpowiednim regulaminie świadczenia przez nas usług.

Ta informacja została przyjęta uchwałą Zarządu Domu Inwestycyjnego Xelion sp. z o.o.