

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

Państwa opinie, spostrzeżenia oraz reklamacje są dla nas niezwykle cennym źródłem informacji o Państwa oczekiwaniach oraz obszarach, które moglibyśmy udoskonalić, aby zapewnić jeszcze lepsze dopasowanie oferty Domu Inwestycyjnego Xelion sp. z o.o. („Xelion”) do Państwa potrzeb oraz nieustannie poprawiać jakość usług świadczonych Państwu przez Xelion.

Mając na uwadze powyższe, uprzejmie prosimy o zapoznanie się z poniższą informacją o trybie wnoszenia i rozpatrywania Reklamacji w Xelion.

1. Forma złożenia reklamacji wraz ze wskazaniem danych kontaktowych

Reklamacje Klientów mogą być składane:

- w formie pisemnej – osobiście w POK, Pracownikowi POK lub Agentowi Xelion,
- w formie pisemnej - korespondencyjnie na adres: Dom Inwestycyjny Xelion sp. z o.o., ul. Puławska 107, 02-595 Warszawa,
- ustnie – telefonicznie pod nr telefonu wskazanym do kontaktu ws. reklamacji na stronie internetowej Xelion pod adresem www.xelion.pl),
- ustnie - osobiście w POK, bezpośrednio Pracownikowi POK lub Agentowi Xelion podczas wizyty Klienta w POK,
- w formie elektronicznej – za pośrednictwem Platformy lub za pośrednictwem strony internetowej www.xelion.pl.

2. Zakres danych, które powinny być przekazane przez Klienta w przypadku składania reklamacji

W przypadku składania reklamacji Klient powinien przekazać poniżej wskazane informacje:

- imię i nazwisko,
- w przypadku, gdy reklamacja jest składana przez pełnomocnika – należy wskazać dane pełnomocnika (imię i nazwisko, PESEL) wraz ze wskazaniem charakteru umocowania,
- datę złożenia reklamacji,
- dane umożliwiające przekazanie odpowiedzi na reklamację (adres do korespondencji, adres e- mail),
- dane dotyczące zdarzenia lub transakcji, będącego/będącej przedmiotem reklamacji (opis zdarzenia, rodzaj operacji, inne istotne szczegóły operacji oraz opis nieprawidłowości),
- określenie swojego żądania,
- w przypadku żądania wypłaty środków pieniężnych – określenie kwoty roszczenia.

Informujemy, iż złożenie reklamacji niezwłocznie po powzięciu przez Klienta zastrzeżeń ułatwi i przyspieszy rzetelne rozpatrzenie reklamacji przez Dom Inwestycyjny Xelion sp. z o.o., chyba że ta okoliczność nie ma wpływu na sposób procedowania z reklamacją.

3. Sposób potwierdzenia wpływu reklamacji

Na żądanie Klienta Spółka potwierdza otrzymanie reklamacji. Potwierdzenie otrzymania reklamacji następuje w formie pisemnej lub w innej formie, uzgodnionej z Klientem, w zależności od formy zgłoszenia przez Klienta, a w przypadku gdy reklamacja zgłoszona była przez Klienta w formie elektronicznej – w formie pisemnej lub elektronicznej według wyboru Klienta.

4. Termin udzielenia odpowiedzi na reklamację

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

W sprawach szczególnie skomplikowanych, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni, Spółka w informacji przekazywanej Klientowi, który wystąpił z reklamacją:

- wyjaśnia przyczynę opóźnienia,
- wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy
- określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania przez Spółkę reklamacji.

5. Sposób powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji

Odpowiedź na reklamację Klienta przekazywana jest w formie pisemnej na adres korespondencyjny Klienta lub pocztą elektroniczną, jeżeli o taką formę komunikacji wnioskował Klient. Za zgodą Klienta dopuszcza się także możliwość przesłania korespondencji pocztą wewnętrzną Platformy.

W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji Klienta, Klient może złożyć odwołanie od decyzji Spółki w terminie 30 dni od dnia otrzymania odpowiedzi na złożoną reklamację.

Niniejsza informacja została przyjęta uchwałą Zarządu Domu Inwestycyjnego Xelion sp. z o.o. nr 181/Z/2016 z dnia 20 lipca 2016 r. roku i obowiązuje od dnia 23 lipca 2016 r.