

INFORMACJE DOTYCZĄCE TRYBU WNOŚZENIA I ROZPATRYWANIA REKLAMACJI PRZEZ NWA I DOM MAKLERSKI 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 NWA I Dom Maklerski SA (dalej: „NWA I”) zgodnie z postanowieniami Ustawy, w tym również reklamacje złożone i nierozpatrzone do dnia jej wejścia w życie.

Reklamacje dotyczące usług świadczonych przez NWA I mogą być składane:

- w formie pisemnej lub ustnej - osobiście w centrali NWA I w godzinach 9:00 - 17:30
- korespondencyjnie na adres NWA I Dom Maklerski S.A., Nowy Świat 64, 00-357 Warszawa
- w formie elektronicznej – za pośrednictwem poczty elektronicznej (skan w formie pliku PDF) na adres company@nwai.pl

Reklamacja powinna zawierać informacje pozwalające w sposób niewątpliwy ustalić tożsamość Klienta (imię i nazwisko/nazwę podmiotu innego niż osoba fizyczna, nr PESEL/nr rejestru, adres korespondencyjny), szczegółowy opis zastrzeżeń Klienta jak i jego roszczenie.

Na wniosek Klienta odpowiedź zostanie przekazana Klientowi pocztą elektroniczną na wskazany adres e-mail.

Złożenie reklamacji niezwłocznie po powzięciu przez Klienta zastrzeżeń może ułatwić i przyspieszyć rzetelne rozpatrzenie reklamacji przez NWA I. Klient może złożyć reklamację za pośrednictwem pełnomocnika legitymującego się pełnomocnictwem w zwykłej formie pisemnej.

Na żądanie Klienta, NWA I potwierdza otrzymanie reklamacji Klienta. Potwierdzenie otrzymania reklamacji następuje w formie pisemnej lub w innej formie, uzgodnionej z Klientem.

NWA I rozpatruje reklamację bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 30 dni od daty jej wpływu. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie i udzielenie odpowiedzi we wskazanym terminie, termin ten może zostać wydłużony do maksymalnie 60 dni, po uprzednim wyjaśnieniu Klientowi przyczyn opóźnienia i wskazania okoliczności wymagających dodatkowego ustalenia oraz przewidywanego terminu rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi.

Odpowiedź na reklamację Klienta przekazywana jest w formie pisemnej na adres korespondencyjny Klienta lub pocztą elektroniczną, jeżeli o taką formę komunikacji wnioskował Klient. W przypadku negatywnego dla Klienta rozpatrzenia reklamacji przez NWA I Klientowi przysługuje prawo do zwrócenia się w tej samej sprawie w formie pisemnej do Zarządu NWA I. Zarząd NWA I rozpatrzy reklamację Klienta w ciągu 30 dni od daty wpływu, a pisemna odpowiedź zostanie przekazana Klientowi na wskazany przez niego adres.

Niezależnie od postępowania reklamacyjnego, w przypadku sporu z NWA I, Klient może:

1. zawrzeć ugodę na podstawie negocjacji przeprowadzonych z NWA I,
2. zwrócić się o pomoc do miejskich lub powiatowych rzeczników konsumenta;
3. wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego,
4. przedstawić NWA I propozycję zawarcia pisemnej umowy w sprawie poddania sporu pod rozstrzygnięcie Sądu Polubownego (zapisu na sąd polubowny) przy Komisji Nadzoru Finansowego przy czym NWA I może odmówić zawarcia takiej umowy,
5. wnieść powództwo do właściwego sądu powszechnego.