

Załącznik nr 3 do Uchwały nr 77-2018 Zarządu Phinance S.A. z dnia 28.09.2018

ZASADY ROZPATRYWANIA REKLAMACJI W PHINANCE S.A.

I. Definicje

Phinance – Phinance S.A. z siedzibą i adresem w Poznaniu, przy ul. Ratajczaka 19, 61-814 Poznań;

Reklamacja – każde skierowane do Phinance wystąpienie Klienta, w którym Klient zgłasza zastrzeżenia do usług świadczonych przez Phinance w zakresie:

- a) pośrednictwa ubezpieczeniowego w rozumieniu ustawy z dnia 15.12.2017. o dystrybucji ubezpieczeń;
- b) pośrednictwa kredytu hipotecznego w rozumieniu ustawy z dnia 23 marca 2017 r. o kredycie hipotecznym oraz o nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego i agentami;
- c) pośrednictwa kredytu w rozumieniu ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim;
- d) pośrednictwa w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych w rozumieniu ustawy z dnia 27 maja 2004 r. o funduszach inwestycyjnych i zarządzaniu alternatywnymi funduszami inwestycyjnymi

Klient – osoba fizyczna lub prawna, na rzecz której Phinance świadczył czynności pośrednictwa w zakresie co najmniej jednej z działalności określony powyżej.

II. Sposoby przyjmowania Reklamacji

- 1) Phinance określa następujące sposoby złożenia Reklamacji:
 - a) w formie pisemnej – osobiście w siedzibie i każdym Biurze Phinance S.A. albo przesyłką pocztową, kurierem lub pośłańcem na adres: ul. Ratajczaka 19, 61-814 Poznań;
 - b) ustnie - telefonicznie pod numerami telefonu: 0800 110 100 i 061 663 99 39 albo osobiście do protokołu podczas wizyty w siedzibie lub każdym Biurze Phinance S.A.
 - c) w formie elektronicznej – za pomocą poczty elektronicznej na adres klient@phinance.pl
- 2) Reklamacja musi zawierać dane pozwalające na ustalenia tożsamości osoby składającej reklamacje. Reklamacja nie zawierająca danych umożliwiających identyfikację Klienta składającego Reklamacje pozostawiana jest bez rozpoznania.
- 3) Na żądanie Klienta Phinance potwierdza fakt złożenia Reklamacji w sposób uzgodniony z Klientem.
- 4) Klient może złożyć Reklamację przez pełnomocnika, dysponującego pełnomocnictwem udzielonym w zwykłej formie pisemnej.
- 5) Złożenie Reklamacji niezwłocznie po powzięciu przez Klienta zastrzeżeń ułatwi i przyspieszy jej rzetelne rozpatrzenie.

III. Zasady rozpatrywania Reklamacji

- 1) Odpowiedzi na reklamacje udzielane są w formie pisemnej bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
- 2) Phinance udziela Klientowi odpowiedź na reklamacje w formie papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji. Odpowiedzi na reklamacje może zostać dostarczona Klientowi pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek Klienta.
- 3) W przypadku nieuwzględnienia żądań Klienta podniesionych w reklamacji Klient ma możliwość wystąpienia z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozpatrywania sporów konsumenckich do Rzecznika Finansowego, który jest podmiotem uprawnionym właściwym do prowadzenia sporów konsumenckich z Phinance S.A. Zasady przyjmowania wniosków przez Rzecznika Finansowego znaleźć można na stronie internetowej <https://www.rf.gov.pl/zasady-przyjmowania-skarg>.