



„PROCEDURA SKŁADANIA I ROZPOZNAWANIA SKARG I REKLAMACJI NA POŚREDNIKA KREDYTU HIPOTECZNEGO”

**W SPÓŁCE DOM KREDYTOWY VICTORIA SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ Z SIEDZIBĄ W WARSZAWIE**

Warszawa, dnia 29 marca 2019 roku

dkvictoria.pl ●

Dom Kredytowy Victoria Sp z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Kąty Grodzkie 105, 03-289 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000753670, kapitał zakładowy: 5.000,- zł (pokryty w całości), NIP: 5242773671, REGON: 360118493.

ROZDZIAŁ I POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejsza „Procedura składania i rozpoznawania skarg i reklamacji na pośrednika kredytu hipotecznego”, (dalej także jako: „**Procedura**”), określa zasady wnoszenia skarg i reklamacji przez Klientów spółki pod firmą Dom Kredytowy Victoria spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie (dalej jako: „**Spółka**”) i ich rozpoznawania przez Spółkę.
2. Niniejsza Procedura sporządzona została w wykonaniu obowiązków wynikających z ustawy o kredycie hipotecznym oraz o nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego i agentami z dnia 23 marca 2017 roku (dalej jako: „**Ustawa**”) i ma na celu zapewnienie stosowania właściwych standardów obsługi Klientów w zakresie rozpoznawania skarg i reklamacji, z zachowaniem należytej staranności i najwyższych standardów obsługi.
3. Postępowanie reklamacyjne wszczynane jest na wniosek Klienta, poprzez zgłoszenie przez Klienta skargi lub reklamacji (dalej jako: „**Reklamacja**”) dotyczącej niewykonania lub nienależytego wykonania na jego rzecz usługi pośrednictwa kredytowego przez Spółkę.

ROZDZIAŁ II ZASADY SKŁADANIA REKLAMACJI

1. Reklamacje dotyczące działalności Spółki w zakresie usług pośrednictwa kredytu hipotecznego Klient może zgłosić w jednej z następujących form:
 - a) w formie pisemnej na adres siedziby Spółki: ul. Kąty Grodzkie 105, 03-289 Warszawa;
 - b) za pomocą poczty elektronicznej na adres e-mail: kredyty@victoriadom.pl;
 - c) poprzez stronę internetową: www.dkvictoria.pl;
 - d) za pośrednictwem infolinii pod numerem telefonu 22 113 95 10.
2. Wyłącznie Reklamacje złożone w jednej z form określonych w ust. 1 powyżej będą rozpatrywane na zasadach określonych w ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 roku o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym oraz zgodnie z Zasadami dotyczącymi procesu obsługi skarg przez instytucje finansowe przyjętymi uchwałą Komisji Nadzoru Finansowego nr 192/2015 z dnia 26 maja 2015 roku.
3. Dopuszczalne jest złożenie Reklamacji przez pełnomocnika, który przedłoży wraz z Reklamacją pełnomocnictwo udzielone przez Klienta w zwykłej formie pisemnej.
4. Reklamacja powinna zawierać co najmniej:
 - a) imię i nazwisko lub nazwę Klienta;
 - b) adres korespondencyjny, numer telefonu i adres e-mail;
 - c) datę zdarzenia;
 - d) dokładny opis zdarzenia lub przedmiotu zastrzeżeń Klienta;
 - e) oczekiwany przez Klienta sposób rozpatrzenia Reklamacji;
 - f) własnoręczny podpis Klienta oraz datę – w przypadku Reklamacji wnoszonych w formie pisemnej.
5. W przypadku stwierdzenia braku informacji wymaganych do rozpatrzenia Reklamacji, Spółka zastrzega sobie prawo do wystąpienia do Klienta z prośbą o ich uzupełnienie w formie w jakiej Klient złożył Reklamację. W przypadku braku uzupełnienia Reklamacji w terminie 7 dni, Reklamacja pozostawiona zostaje przez Spółkę bez rozpoznania.

ROZDZIAŁ III ZASADY ROZPOZNAWANIA REKLAMACJI

1. Spółka rozpoznaje Reklamacje bez zbędnej zwłoki, w terminie nieprzekraczającym 30 dni kalendarzowych od dnia ich otrzymania.
2. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie wskazanym w ust. 1 powyżej, termin ten może ulec wydłużeniu do 60 dni kalendarzowych. Spółka ma obowiązek poinformować o tym fakcie Klienta w ciągu 30 dni od dnia otrzymania Reklamacji z jednoczesnym wskazaniem przyczyn opóźnienia, okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy oraz przewidywanego terminu rozpatrzenia Reklamacji i udzielenia odpowiedzi, nie dłuższym jednak niż 60 dni od dnia otrzymania Reklamacji złożonej przez Klienta.

3. Do zachowania przez Spółkę terminów rozpoznania Reklamacji wystarczy wysłanie odpowiedzi przed ich upływem.
4. Po rozpatrzeniu Reklamacji, Spółka zawiadamia Klienta o swoim stanowisku wraz z uzasadnieniem, udzielając odpowiedź w formie pisemnej, za pośrednictwem operatora pocztowego za zwrotnym potwierdzeniem odbioru na adres wskazany w Reklamacji lub na wniosek Klienta - pocztą elektroniczną na wskazany przez niego adres e-mail.
5. Odpowiedź Spółki na Reklamację zawierać powinna w szczególności:
 - a) uzasadnienie faktyczne i prawne;
 - b) wyczerpujące stanowisko Spółki w sprawie skierowanych przez Klienta zastrzeżeń;
 - c) imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi ze wskazaniem jej stanowiska służbowego,
 - d) w przypadku uwzględnienia Reklamacji - określenie terminu, w którym roszczenie Klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia udzielenia odpowiedzi;
 - e) w przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających ze Reklamacji – pouczenie o przysługującym prawie odwołania się Klienta od stanowiska Spółki.

ROZDZIAŁ IV

POSTĘPOWANIE ODWOŁAWCZE

1. Klientowi niezadowolonemu ze sposobu rozpoznania przez Spółkę Reklamacji przysługuje prawo do skorzystania z wewnętrznej procedury odwoławczej poprzez złożenie odwołania do Zarządu Spółki.
2. Odwołanie należy wnieść w formie pisemnej, na adres siedziby Spółki (ul. Kąty Grodzkie 105, 03-289 Warszawa), wskazując w nim co najmniej:
 - a) imię i nazwisko lub nazwę Klienta;
 - b) adres korespondencyjny, numer telefonu i adres e-mail;
 - c) dokładny opis zdarzenia lub przedmiotu zastrzeżeń Klienta;
 - d) przyczynę odwołania;
 - e) oczekiwany przez Klienta sposób rozpoznania odwołania;
 - f) własnoręczny podpis Klienta oraz datę.
3. Klientowi przysługuje ponadto, z zastrzeżeniem przepisów powszechnie obowiązującego prawa:
 - a) prawo zwrócenia się z wnioskiem o udzielenie pomocy do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika;
 - b) prawo zwrócenia się z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego;
 - c) prawo wystąpienia do Rzecznika Finansowego, działającego jako „podmiot uprawniony” w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 23 września 2016 roku o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, z wnioskiem o przeprowadzenie pozasądowego postępowania w sprawie sporów między klientami podmiotów rynku finansowego a tymi podmiotami;
 - d) prawo skierowania sprawy do polubownego rozwiązania przez Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego;
 - e) możliwość wystąpienia z powództwem do właściwego miejscowo sądu powszechnego.

ROZDZIAŁ V

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Spółka prowadzi wewnętrzny rejestr Reklamacji i przechowuje dokumentację związaną z Reklamacją przez okres 10 lat od zakończenia wewnętrznej procedury związanej ze złożoną przez Klienta Reklamacją.
2. Spółka, w terminie 45 dni od zakończenia roku kalendarzowego przekazuje Rzecznikowi Finansowemu sprawozdanie dotyczące rozpatrywania Reklamacji oraz liczby wystąpień Klientów na drogę postępowania sądowego w wyniku nierozpatrzenia Reklamacji zgodnie z żądaniem Klientów.
3. Niniejsza Procedura wchodzi w życie z dniem 29 marca 2019 roku.