LFI
DOM
MAKLERSKI

Skargi i reklamacje w LFI Dom Maklerski S.A.

Dom Maklerski przyjmuje i rozpatruje skargi Klientów oraz Potencjalnych Klientów (dalej: „Skarga"), w tym reklamacje (dalej: „Reklamacja").

Skarga oznacza wystąpienie Klienta albo Potencjalnego Klienta wyrażające niezadowolenie lub zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych, wcześniej świadczonych albo oferowanych przez Dom Maklerski lub działalności Domu Maklerskiego związanej ze świadczeniem albo oferowaniem tych usług.

Reklamacja oznacza Skargę skierowaną do Domu Maklerskiego przez Klienta będącego osobą fizyczną, który zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Dom Maklerski.

1. Sposób złożenia Skargi

Skarga może zostać złożona:

1) na piśmie w postaci papierowej:
   - osobiście w siedzibie Domu Maklerskiego,
   - przesyłką pocztową, kurierską lub za pośrednictwem posłańca na adres:

     LFI Dom Maklerski S.A.
     ul. Pawła Włodkowica 4
     50-072 Wrocław
     Polska;
2) na piśmie w postaci elektronicznej:
   - za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: skargi@lfi-dm.pl,
   - na adres do doręczeń elektronicznych Domu Maklerskiego: AE:PL-52765-47632-RCAIE-06;
3) ustnie:
   - telefonicznie pod numerem: (+48) 71 75 71 493,
   - osobiście do protokołu w siedzibie Domu Maklerskiego.

Skarga może zostać złożona przez pełnomocnika. Dom Maklerski może zażądać przedstawienia dokumentu potwierdzającego umocowanie pełnomocnika, w formie umożliwiającej jego utrwalenie i weryfikację, odpowiedniej do sposobu złożenia Skargi.

Na żądanie Klienta Dom Maklerski potwierdza otrzymanie Skargi. Potwierdzenie jest przekazywane za pośrednictwem kanału komunikacji wykorzystanego do złożenia Skargi albo innego kanału wskazanego przez Klienta.

2. Informacje, które powinna zawierać Skarga

Skarga powinna, w miarę możliwości, zawierać:

1) dane umożliwiające identyfikację Klienta;
2) dane kontaktowe umożliwiające udzielenie odpowiedzi;
3) opis zdarzenia i zgłaszanych zastrzeżeń;
4) wskazanie usługi lub działalności Domu Maklerskiego, której dotyczy Skarga;
5) wskazanie oczekiwanego sposobu rozwiązania sprawy, jeżeli Klient formułuje takie oczekiwanie.

Brak wskazania oczekiwanego sposobu rozwiązania sprawy lub niepełne oznaczenie usługi albo działalności Domu Maklerskiego nie stanowią podstawy do pozostawienia Skargi bez rozpatrzenia.

Jeżeli treść Skargi nie pozwala na ustalenie jej przedmiotu, ocenę zgłoszonych zastrzeżeń lub udzielenie odpowiedzi, Dom Maklerski może zwrócić się do Klienta o przekazanie dodatkowych informacji lub dokumentów. Zwrócenie się o ich przekazanie nie wstrzymuje ani nie przerywa biegu terminu na rozpatrzenie Skargi.

W przypadku nieprzekazania dodatkowych informacji lub dokumentów Dom Maklerski rozpatruje Skargę na podstawie posiadanych informacji, o ile jej rozpatrzenie jest możliwe.

3. Dane kontaktowe Funkcji zarządzania Skargami

Funkcja zarządzania Skargami odpowiada za badanie Skarg oraz koordynowanie procesu ich rozpatrywania.

Kontakt z Funkcją zarządzania Skargami jest możliwy:

1) pocztą elektroniczną: skargi@lfi-dm.pl;
2) korespondencyjnie: LFI Dom Maklerski S.A., ul. Pawła Włodkowica 4, 50-072 Wrocław.

4. Bezpłatność postępowania

Złożenie oraz rozpatrzenie Skargi, w tym Reklamacji, jest bezpłatne.

5. Zasady i terminy rozpatrywania Skarg

Dom Maklerski rozpatruje Skargi rzetelnie, obiektywnie, wnikliwie i bez zbędnej zwłoki

Przy rozpatrywaniu Skargi Dom Maklerski gromadzi i analizuje wszystkie istotne informacje i dokumenty dotyczące sprawy, w tym informacje i dokumenty przekazane przez Klienta oraz znajdujące się w posiadaniu Domu Maklerskiego.

Dom Maklerski udziela odpowiedzi na Skargę 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 szczególnie skomplikowanym przypadku, uniemożliwiającym rozpatrzenie Skargi i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni, Dom Maklerski przed upływem tego terminu przekazuje Klientowi informację, w której:

1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone w celu rozpatrzenia Skargi;
3) określa przewidywany termin rozpatrzenia Skargi i udzielenia odpowiedzi, nie dłuższy niż 60 dni od dnia otrzymania Skargi.

W przypadku niedotrzymania terminu 30 dni albo wskazanego terminu przedłużonego Skargę stanowiącą Reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.

6. Sposób udzielania odpowiedzi

Dom Maklerski udziela odpowiedzi na Skargę na piśmie:

1) w postaci elektronicznej – jeżeli Skarga została złożona na piśmie w postaci elektronicznej, chyba że Klient wniósł o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci papierowej;
2) w postaci papierowej – jeżeli Skarga została złożona na piśmie w postaci papierowej, chyba że Klient wniósł o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci elektronicznej;
3) w postaci papierowej albo elektronicznej, zgodnie z wnioskiem Klienta – jeżeli Skarga została złożona ustnie.

Odpowiedź w postaci elektronicznej jest przekazywana:

1) na adres do doręczeń elektronicznych Klienta – jeżeli Skarga została wysłana na adres do doręczeń elektronicznych Domu Maklerskiego;
2) z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej, za pomocą którego Klient złożył Skargę, albo innego środka komunikacji elektronicznej wskazanego przez Klienta – jeżeli Skarga została złożona elektronicznie w inny sposób;
3) z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej wskazanego przez Klienta – w pozostałych przypadkach.

Odpowiedź na Skargę jest sporządzana w sposób jasny, przystępny i zrozumiały oraz zawiera:

1) informację o sposobie rozpatrzenia Skargi;
2) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że Skarga została rozpatrzona w całości zgodnie z wolą Klienta;
3) wyczerpującą informację na temat stanowiska Domu Maklerskiego w sprawie zgłoszonych zastrzeżeń, w tym, jeżeli ma to zastosowanie, wskazanie odpowiednich postanowień umowy lub wzorca umowy;

4) w przypadku Reklamacji - imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi wraz ze wskazaniem jej stanowiska służbowego;

5) w przypadku uwzględnienia roszczenia Klienta – termin jego realizacji, nie dłuższy niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi.

7. Pozasądowe i sądowe sposoby rozwiązywania sporów

W przypadku nieuwzględnienia w całości lub w części roszczeń Klienta odpowiedź Domu Maklerskiego zawiera pouczenie o możliwości:

1) skorzystania z mediacji, sądu polubownego albo innego mechanizmu polubownego rozwiązywania sporów, jeżeli Dom Maklerski przewiduje możliwość skorzystania z danego mechanizmu;

2) wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego – jeżeli Skarga stanowi Reklamację;

3) wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego, ze wskazaniem podmiotu, który powinien zostać pozwany, oraz sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy.

Rzecznik Finansowy jest podmiotem uprawnionym do prowadzenia pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów pomiędzy Klientem będącym osobą fizyczną a Domem Maklerskim.

Strona internetowa Rzecznika Finansowego: https://rf.gov.pl/.