

Procedura rozpatrywania skarg i reklamacji Wealthon S.A.

I. Definicje

Ilekroć w niniejszym dokumencie pojawiają się pojęcia zapisywane wielką literą, należy nadawać im znaczenie wskazane poniżej:

1. **Wealthon** lub **Spółka** – Wealthon Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie
2. **Klient** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, ale wyposażona w zdolność prawną, korzystająca z usług Spółki
3. **Procedura** – niniejsza Procedura rozpatrywania skarg i reklamacji
4. **Reklamacja** – reklamacja w znaczeniu nadanym temu pojęciu przez ustawę z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym lub reklamacja w rozumieniu przepisów ustawy o usługach płatniczych
5. **System Zarządzania Ryzykiem** – procedura zarządzania ryzykiem Wealthon
6. **Ustawa** – ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 roku o usługach płatniczych
7. **Zarząd** – zarząd Spółki, będący organem odpowiedzialnym za prawidłowe stosowanie niniejszej Procedury.

II. Stosowanie procedury

Procedura ma zastosowanie do wszystkich usług płatniczych świadczonych przez Wealthon na rzecz Klientów.

1. Postanowień procedury nie stosuje się do usług, co do których nie mają zastosowania przepisy ustawy o usługach płatniczych lub ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym lub wytyczne KNF dotyczące rozpatrywania reklamacji na rynku finansowym.
2. Spółka zapewnia Klientowi możliwość złożenia reklamacji w prosty sposób, nietworzący zbędnych ograniczeń.
3. Za wdrożenie i realizację procedury odpowiada Zarząd Spółki.
4. Nadzór nad wdrożeniem Procedury wykonywany jest przez Zarząd.

III. Przedmiot reklamacji i proces reklamacyjny

1. Przedmiotem reklamacji może być w szczególności zastrzeżenie co do jakości usług świadczonych przez Wealthon.
2. Przedmiotem skargi lub reklamacji mogą być także kwestie dotyczące ulepszenia organizacji, usprawnienia pracy i efektywniejszego świadczenia usług.
3. Informacja o możliwości wniesienia przez Klienta reklamacji umieszczona jest we wzorach umów stosowanych przez Wealthon, w tym w treści umowy ramowej.
4. Wealthon informuje Klienta w szczególności o:
 - a) sposobie wnoszenia reklamacji i procedurze reklamacyjnej, w tym formie i terminie odpowiedzi na reklamację
 - b) podleganiu pod nadzór Komisji Nadzoru Finansowego
 - c) możliwości polubownego rozstrzygnięcia sporów, w tym możliwości wniesienia skargi do Rzecznika Finansowego – jeśli ma zastosowanie.
5. W każdym przypadku powzięcia wątpliwości co do tego, że Klient został prawidłowo poinformowany o Procedurze, w szczególności, w sytuacji stwierdzenia, że umowa lub wzorzec umowy nie zawierają wymaganej informacji o dopuszczalności wniesienia skargi lub reklamacji, Klient powinien być niezwłocznie powiadomiony o istnieniu Procedury przez pracownika Spółki.
6. Rozpatrzenie reklamacji następuje po dokładnej i kompleksowej analizie okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji.
7. Reklamacje mogą być składane:
 - a) na piśmie
 - b) telefonicznie
 - c) za pośrednictwem poczty elektronicznej.
8. Niezwłocznie po otrzymaniu reklamacji pracownik Wealthon przystępuje do jej rozpatrzenia, w szczególności:
 - a) ustala czy jest w stanie rozpatrzyć reklamację samodzielnie czy też musi uzyskać dodatkowe informacje od Klienta bądź z innego działu Wealthon
 - b) uzyskuje wszelkie informacje niezbędne do rozpatrzenia reklamacji

- c) udziela Klientowi odpowiedzi na reklamację.
9. Odpowiedź na reklamację udzielana jest w terminie 15 dni roboczych od otrzymania reklamacji, chyba że z przepisów prawa wynika termin krótszy.
 10. W przypadku braku możliwości udzielenia odpowiedzi w terminie wskazanym w ust. 9 Spółka wyjaśnia przyczyny opóźnienia, wskazuje okoliczności, które muszą zostać jeszcze wyjaśnione i wskazuje przewidywany termin udzielenia odpowiedzi, który nie może być dłuższy niż 35 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji.
 11. Do rozpatrywania reklamacji stosuje się w szczególności przepisy Ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, a także inne ustawy.