

**Regulamin reklamacji HABZA Finanse Sp. z o.o. z  
siedzibą w Warszawie**

## ROZDZIAŁ I POSTANOWIENIA OGÓLNE

### § 1

1. Niniejszy Regulamin przyjmowania i rozpatrywania reklamacji zwany dalej Regulaminem określa zasady przyjmowania i tryb rozpatrywania reklamacji złożonych przez Klientów do HABZA Finanse Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ulicy Słomińskiego 17 lok. 14 .
2. Regulamin stosuje się w powiązaniu z regulaminami właściwymi dla danego produktu lub usługi.
3. Szczegółowe informacje dla Klientów o trybie składania i rozpatrywania Reklamacji opisane są w Regulaminie składania reklamacji dostępnej na stronie internetowej pod adresem: [www.habzafinanse.pl](http://www.habzafinanse.pl) oraz w siedzibie HABZA Finanse.

### § 2

1. Przez użyte w Regulaminie pojęcia należy rozumieć:

**HABZA Finanse – HABZA Finanse Sp. z o.o.** z siedzibą w Warszawie (00-195), ul. Słomińskiego 17 lok. 14, podmiotem wpisanym do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego; KRS 0000664067, NIP: 525-269-95-16; REGON: 366580413.

**Pracownik** – osoba pozostająca w stosunku pracy, zlecenia lub innym stosunku prawnym o podobnym charakterze z HABZA Finanse oraz osoba prowadząca działalność gospodarczą będąca agentem HABZA Finanse, która wykonuje określone powierzone zadania przez HABZA Finanse. W rozumieniu niniejszego Regulaminu, przez Pracownika należy rozumieć również każdą osobę, która zobowiązała się do stosowania regulaminów, instrukcji i procedur wewnętrznych HABZA Finanse, wykonującą określone powierzone zadania,

**Regulamin** – niniejszy Regulamin;

**Reklamacja** – wystąpienie skierowane do HABZA Finanse przez jego Klienta, w którym Klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez HABZA Finanse.

2. Pozostałe pojęcia występujące w Regulaminie mają znaczenie tożsame ze zdefiniowanymi w regulaminach właściwych dla danego produktu lub usługi.
3. W przypadku rozbieżności pomiędzy Regulaminem a regulaminem właściwym dla danego produktu lub usługi przyjmuje się postanowienia regulaminu właściwego dla danego produktu lub usługi.

## ROZDZIAŁ II OGÓLNE ZASADY PRZYJMOWANIA REKLAMACJI

### § 3

1. Reklamację Klient może przekazać, w najbardziej dogodny dla siebie sposób:
  - w siedzibie HABZA Finanse w godzinach jej pracy, w osobistym kontakcie z Pracownikiem

- HABZA Finanse (adresy Placówek dostępne pod adresem: [www.habzafinanse.pl](http://www.habzafinanse.pl)),
- przesyłając list na adres HABZA Finanse, ul. Słomińskiego 17 lok. 14, 00-195 Warszawa,
  - dzwoniąc pod numery telefonów Infolinii:
    - dla dzwoniących w kraju, z zagranicy i z telefonów komórkowych: +48 22 243 53 14; dostępny od poniedziałku do piątku w godz. 8:00 – 19:00. Opłaty za połączenie z Infolinią z telefonów stacjonarnych i komórkowych - opłata zgodna z cennikiem operatora danej sieci.
  - poprzez przesłanie Reklamacji za pośrednictwem wiadomości e-mail w formie elektronicznej na adres [reklamacje@habzafinanse.pl](mailto:reklamacje@habzafinanse.pl)
2. Na życzenie Klienta każdy Pracownik HABZA Finanse ma obowiązek wręczyć lub przesłać Klientowi treść Regulaminu składania reklamacji.
  3. HABZA Finanse przekazuje Klientowi potwierdzenie złożenia Reklamacji w formie właściwej dla formy jej złożenia.
  4. Reklamacje powinny zawierać:
    - 1) imię, nazwisko;
    - 2) adres do korespondencji;
    - 3) numer telefonu, podpis;
    - 4) wskazywać wraz ze szczegółowym opisem zdarzenia budzące zastrzeżenia;
    - 5) oczekiwania i żądania Klienta dotyczące sposobu rozstrzygnięcia Reklamacji;
    - 6) zgodę/brak zgody na przesłanie klientowi odpowiedzi na Reklamację drogą elektroniczną.
  5. Klient przed połączeniem telefonicznym z Pracownikiem HABZA Finanse powinien wyrazić zgodę na nagranie rozmowy prowadzonej za pośrednictwem Infolinii. Nie wyrażenie zgody na nagranie uniemożliwia złożenie reklamacji w tej formie a Pracownik HABZA Finanse ma obowiązek poinformowania Klienta o innych formach złożenia reklamacji.
  6. Nagrania, o których mowa w ust. 5 powyżej są niejawnymi i mogą być wykorzystane wyłącznie w celach dowodowych.
  7. Reklamacje należy składać niezwłocznie po zaistnieniu zdarzenia budzącego zastrzeżenia.

### **ROZDZIAŁ III ROZPATRYWANIE REKLAMACJI**

#### **§ 4.**

1. HABZA Finanse niezwłocznie rozpatruje złożoną Reklamację i udziela odpowiedzi w terminie 14 dni od dnia złożenia Reklamacji przez Klienta.
2. W sprawach szczególnie trudnych, wymagających współpracy kilku właściwych merytorycznie jednostek organizacyjnych HABZA Finanse, lub gdy zaistnieje konieczność:
  - 1) uzyskania dodatkowych informacji od osób trzecich;
  - 2) uzyskania od Klienta dodatkowych wyjaśnień lub dokumentów;
  - 3) dokonania weryfikacji lub pozyskania danych z systemu informatycznego HABZA Finanse;
  - 4) przekazania Reklamacji do podmiotu zewnętrznego powiązanego z produktem, albo
  - 5) wystąpienia określonego zdarzenia związanego z Reklamacją Klienta w czasie dłuższym niż 14 dni od dnia otrzymania Reklamacji (np. emisja określonego rodzaju papierów wartościowych);dopuszcza się możliwość wydłużenia terminu rozpatrywania Reklamacji.

3. Klient jest informowany przed upływem 14 dniowego terminu o przyczynie wydłużenia terminu rozpatrzenia Reklamacji i przewidywanego terminu odpowiedzi, który nie może być w każdym przypadku dłuższy niż 30 dni od dnia otrzymania Reklamacji oraz o okolicznościach, które mają zostać ustalone w wydłużonym terminie.
4. Jeżeli rozpatrzenie Reklamacji uzależnione jest od wydania decyzji, orzeczenia, wyroku lub innej formy zakończenia postępowania przez organ administracji państwowej lub wymiaru sprawiedliwości i postępowanie to nie zostanie zakończone w terminie 30 dni od dnia otrzymania Reklamacji, wówczas postępowanie reklamacyjne zostanie zamknięte przez HABZA Finanse. HABZA Finanse wznowi postępowanie reklamacyjne po otrzymaniu dokumentu potwierdzającego zakończenie postępowania przez organ administracji państwowej lub wymiaru sprawiedliwości.
5. Osoba odpowiadająca na Reklamację może zwrócić się do Klienta z prośbą o złożenie dodatkowych informacji w formie pisemnej lub dostarczenie dodatkowych dokumentów, jeżeli uzyskanie tych informacji będzie niezbędne do rozpatrzenia Reklamacji.
6. Postanowienia niniejszego paragrafu nie uchybiają terminom przewidzianym w obowiązujących przepisach prawa.

## **ROZDZIAŁ IV SPOSOBY UDZIELANIA ODPOWIEDZI NA REKLAMACJE**

### **§ 5.**

1. Odpowiedź na Reklamację powinna zostać udzielona w formie właściwej dla formy jej złożenia, chyba że klient złoży inną dyspozycję.
2. Odpowiedz na Reklamację zawiera:
  - 1) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że Reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą klienta;
  - 2) wyczerpującą informację na temat stanowiska HABZA Finanse w sprawie skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów wzorca umowy lub umowy;
  - 3) imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi ze wskazaniem jej stanowiska służbowego;
  - 4) określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w Reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi.
3. W przypadku nie uwzględnienia roszczeń wynikających z Reklamacji klienta treść odpowiedzi na Reklamację, powinna zawierać również pouczenie o możliwości:
  - 1) odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi na Reklamację oraz sposobie wniesienia odwołania;
  - 2) skorzystania z instytucji mediacji albo sądu polubownego, albo innego mechanizmu polubownego rozwiązywania sporów;
  - 3) wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego;
  - 4) wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpatrzenia sprawy.

## **ROZDZIAŁ VI ZMIANA REGULAMINU REKLAMACJI**

§ 6.

1. HABZA Finanse udostępnia informacje o zmianie niniejszego Regulaminu za pośrednictwem strony internetowej [www.habzafinanse.pl](http://www.habzafinanse.pl).

**ROZDZIAŁ V INNE POSTANOWIENIA**

§ 7.

1. Wszystkie czynności związane z przyjęciem i rozpatrywaniem Reklamacji dokonywane są w języku polskim.
2. W przypadku nieuwzględnienia Reklamacji lub rozpatrzenia Reklamacji niezgodnie z żądaniem Klienta, Klient może zwrócić się do HABZA Finanse o ponowne rozpatrzenie Reklamacji w terminie 14 dni od daty otrzymania odpowiedzi na Reklamację.
3. W przypadku sporu powstałego między Klientem a HABZA Finanse strony podejmą starania w celu jego rozstrzygnięcia w drodze polubownej.
4. W przypadku niemożności uzyskania polubownego rozstrzygnięcia sporu zgodnie z ust. 2 Klient ma prawo:
  - 1) zwrócić się o pomoc do organizacji konsumenckich (Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta);
  - 2) złożyć sprawę do pozasądowego rozstrzygania sporów (organami właściwymi do rozstrzygania sporów są Bankowy Arbitraż Konsumencki, Sąd Polubowny przy Związku Banków Polskich, Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego).
  - 3) wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego.
5. Wszelkie spory nierozwiązane w drodze polubownej mogą być również rozstrzygane przez właściwy sąd powszechny w Rzeczypospolitej Polskiej.