

Zasady rozpatrywania reklamacji

Zasady rozpatrywania reklamacji (dalej - Zasady) określają tryb rozpatrywania reklamacji złożonych przez wnioskodawców UAB „Noviti” (dalej - Podmiot Finansujący).

Pojęcia stosowane w Zasadach:

Klient - podmiot prawny na rzecz którego Podmiot Finansujący świadczy usługi finansowe.

Wnioskodawca - osoba prawna, która złożyła reklamację dotyczącą usług świadczonych przez Podmiot Finansujący i (lub) umów zawartych z Podmiotem Finansującym, tj. dotychczasowy lub potencjalny Klient, klient innego uczestnika rynku finansowego, poszkodowana osoba trzecia lub przedstawiciel niniejszych osób.

Reklamacja - odwołanie Wnioskodawcy złożone w formie pisemnej do Podmiotu Finansującego, w którym wskazywane jest możliwe naruszenie praw lub interesów związane ze świadczonymi przez Podmiot Finansujący usługami lub zawartymi umowami oraz wyrażane jest roszczenie sformułowane przez Wnioskodawcę.

Wnioskodawcy, którzy uznają, iż Podmiot Finansujący naruszył ich prawa związane ze świadczeniem usług finansowych lub interesy chronione przez przepisy prawa, zobowiązani są najpierw wystąpić w formie pisemnej do Podmiotu Finansującego, podając swoje roszczenia i okoliczności sporu. Wnioskodawca zobowiązany jest wystąpić w formie pisemnej do Podmiotu Finansującego nie później niż w ciągu 3 miesięcy od dnia, w którym dowiedział się lub miał dowiedzieć się o naruszeniu swoich praw lub interesów prawnych.

Wnioskodawca może złożyć swoją Reklamację w następujący sposób: a) przesyłając podpisaną Reklamację na adres siedziby Podmiotu Finansującego: ul. Konstitucijos pr. 26 Wilno, Litwa, b) przesyłając Reklamację podpisaną podpisem elektronicznym na adres e-mail: info@noviti.eu

Oprócz Wnioskodawcy Reklamację może złożyć również przedstawiciel Wnioskodawcy upoważniony zgodnie z trybem określonym przez przepisy prawa.

Wnioskodawca może złożyć swoją Reklamację w dowolnym formacie lub poprzez wypełnienie Standardowego Formularza Reklamacyjnego, który znajduje się na stronie www.noviti.eu. W każdym przypadku reklamacja musi zawierać następujące informacje:

- imię i nazwisko osoby, której prawa zostały naruszone / nazwę przedsiębiorstwa, datę urodzenia lub kod osobowy / kod identyfikacyjny przedsiębiorstwa;
- imię, nazwisko, kod osobowy lub datę urodzenia, miejsce zamieszkania oraz pozostałe dane do dalszej komunikacji osoby składającej reklamację (adres korespondencyjny, jeśli nie jest zgodny z adresem zamieszkania, telefon);
- datę złożenia Reklamacji i jej przyczynę - określając jakie prawa, umowy zostały naruszone oraz wskazując pożądane możliwe sposoby i formy rozwiązania sporu, usunięcia wynikających z tego bezpośrednich negatywnych konsekwencji. Niezbędne jest również dołączenie dokumentów potwierdzających wskazane okoliczności (jeśli istnieją). Jeżeli okoliczności wskazane w Reklamacji związane są z konkretną umową zawartą z Podmiotem Finansującym, konieczne jest wskazanie szczegółów umowy (data i/lub numer);
- w jaki sposób kontynuować komunikację i otrzymać odpowiedź w sprawie rozpatrzenia Reklamacji (e-mail, pocztą, telefonicznie).

Reklamacja musi być podpisana przez osobę ją składającą.

Reklamację można złożyć w języku polskim, litewskim lub angielskim.

W przypadku niepodania ww. informacji lub podania tylko części informacji, termin rozpatrzenia Reklamacji ulegnie przedłużeniu – zacznie biec dopiero po spełnieniu przez Wnioskodawcę prośby o uzupełnienie informacji.

Rozpatrzenie reklamacji i przekazanie pisemnej odpowiedzi do Wnioskodawcy następuje nie później niż w terminie 30 dni roboczych od dnia otrzymania odwołania (lub przedstawienia uzupełnionych informacji, jeżeli taka prośba została przedstawiona przez Podmiot Finansujący). W przypadku, gdy z przyczyn niezależnych od Podmiotu Finansującego nie jest możliwe udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni roboczych, w tym terminie przedstawiana jest odpowiedź z podaniem przyczyn opóźnienia w udzieleniu szczegółowej odpowiedzi oraz terminu, do którego Wnioskodawca otrzyma ostateczną odpowiedź. Jej przedstawienie w żadnym wypadku nie może przekroczyć 45 dni roboczych.

Reklamacja jest rozpatrywana zgodnie z zasadami sprawiedliwości, uczciwości, bezstronności i racjonalności, dokładnie i szczegółowo sprawdzając wszystkie okoliczności wskazane w Reklamacji. Pracownicy Podmiotu Finansującego, którzy rozpatrują Reklamację, zobowiązani są do unikania konfliktu interesów ze względu na pokrewieństwo lub inne przyczyny, które mogłyby wpłynąć na obiektywne rozpatrzenie reklamacji.

Reklamacje są przyjmowane i rozpatrywane bezpłatnie.

Odpowiedź na Reklamację Wnioskodawcy przedstawiana jest w taki sam sposób, w jaki została otrzymana, tj. w formie pisemnej, chyba że składając Reklamację Wnioskodawca zaznaczy, że chce otrzymać odpowiedź w inny sposób i za pośrednictwem innych środków. Odpowiedź przedstawiana jest w tym języku, w którym złożono Reklamację.

W przypadku uwzględnienia Reklamacji Wnioskodawcy poprzez uzgodnienie przez strony zakończenia sporu w sposób polubowny lub poprzez zawarcie nowej umowy o świadczenie usług finansowych i/lub zmianę jej warunków, dodatkowa odpowiedź w formie pisemnej nie jest przedstawiana.

Podmiot Finansujący ma prawo nie rozpatrywać Reklamacji anonimowych, niepodpisanych, nieczytelnych. Podmiot Finansujący ma również prawo nie rozpatrywać takich Reklamacji, które nie zawierają wystarczających danych identyfikujących Wnioskodawcę.

Jeżeli Podmiot Finansujący nie uwzględnia roszczeń Wnioskodawcy lub uwzględnia je tylko częściowo, w takim przypadku Podmiot Finansujący zobowiązany jest dostarczyć szczegółową, uzasadnioną odpowiedź w formie pisemnej wraz z dokumentami uzasadniającymi taką odpowiedź (jeśli takie istnieją). W swojej odpowiedzi Podmiot Finansujący wskazuje inne możliwe sposoby i środki obrony praw Wnioskodawcy.

Podmiot Finansujący ma prawo nie rozpatrywać wielokrotnie składanych reklamacji, w których ten sam Wnioskodawca zwraca się w sprawach zasadniczo identycznych, bez wskazania nowych istotnych okoliczności uzasadniających Reklamację, bez podania nowych danych o istotnym znaczeniu i/lub bez wyrażenia nowych roszczeń. We wszystkich przypadkach każda Reklamacja jest rejestrowana, a Wnioskodawca jest informowany o wynikach rozpatrzenia Reklamacji.