

Informacja dotycząca sposobu składania i rozpatrywania reklamacji i skarg w ALFA Domu Maklerskim S.A.

Klienci posiadający **zastrzeżenia** co do usług maklerskich świadczonych przez ALFA Dom Maklerski S.A. (dalej: ALFA DM) mają możliwość **wniesienia skargi lub reklamacji**.

Na potrzeby procedury składania skarg i reklamacji, za Klienta ALFA DM uznaje się **osobę fizyczną, osobą prawną lub jednostkę organizacyjną** nieposiadającą osobowości prawnej, która **korzysta lub korzystała z usług ALFA DM** albo której **zaproponowano korzystanie z usług ALFA DM** lub była **odbiorcą oferty marketingowej** ALFA DM.

Jak złożyć skargę lub reklamację?

Klienci mogą składać skargi i reklamacje:

- **pisemnie** - osobiście w siedzibie ALFA DM mieszczącej się przy ul. Dziennikarskiej 6/2 w Warszawie (01-605) lub przesyłką pocztową wysłaną do siedziby ALFA DM;
- **ustnie** - osobiście w siedzibie ALFA DM lub telefonicznie - numer telefonu +48 22 256 39 90;
- w formie **elektronicznej**, na adres: sekretariat@dmalfa.pl

W celu sprawnego przeprowadzania procesu rozpatrzenia reklamacji / skargi Klient wraz ze reklamacją / skargą powinien dostarczyć ALFA DM następujące dane: **imię i nazwisko lub firma, adres zamieszkania / siedziba, ewentualnie także numer identyfikacyjny (np. numer Klienta nadany przez ALFA DM, PESEL, KRS, NIP)**. Reklamacja / skarga niezawierająca danych umożliwiających identyfikację Klienta składającego reklamację / skargę pozostawiana jest bez rozpoznania.

Jeżeli Klient chce otrzymać **odpowiedź na reklamację / skargę drogą elektroniczną**, powinien wskazać w tym celu adres e-mail i złożyć **wniosek** o przesłanie odpowiedzi na reklamację / skargę na wskazany adres e-mail (wystarczy adnotacja „Proszę o przesłanie odpowiedzi na adres e-mail:”).

Reklamacja / skarga powinna zawierać **jednoznaczne określenie, czego żąda Klient w przypadku uznania skargi za uzasadnioną**.

Odpowiedź na skargę

Reklamacja / skarga złożona do ALFA DM rozpatrywana jest w sposób rzetelny, wnikliwy i terminowy, po przeanalizowaniu wszystkich informacji i dokumentów wskazanych w reklamacji / skardze, a także informacji i dokumentów, jakie są w posiadaniu ALFA DM lub ALFA DM posiada do nich dostęp.

W sytuacji, gdy przekazane w reklamacji / skardze informacje i dokumenty nie są wystarczające do udzielenia odpowiedzi, osoba rozpatrująca reklamację / skargę kontaktuje się z Klientem w celu ustalenia dodatkowych okoliczności niezbędnych do rozstrzygnięcia reklamacji / skargi.

Odpowiedzi na reklamacje / skargi udzielane są **w formie pisemnej**, bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie **30 dni od dnia otrzymania reklamacji / skargi**.

W przypadku **gdy odpowiedź** na reklamację / skargę **nie będzie mogła zostać udzielona w tym terminie**, ALFA DM poinformuje o tym fakcie Klienta, wskazując mu: przyczyny braku udzielenia odpowiedzi w terminie, okoliczności, jakie muszą zostać wyjaśnione w celu udzielenia odpowiedzi oraz przewidywany termin udzielenia odpowiedzi, który w przypadku Klientów będących osobami fizycznymi nie może być dłuższy niż 60 dni od dnia otrzymania reklamacji / skargi.

Powiadomienie o rozpatrzeniu reklamacji / skargi **wraz z odpowiedzią** na skargę dostarczane jest Klientowi pocztą na **wskazany adres zamieszkania albo**, na wniosek Klienta, na wskazany adres poczty elektronicznej **e-mail**.

ALFA DM dąży do **polubownego rozstrzygnięcia** spraw wynikających z roszczeń zgłoszonych przez Klientów, jednakże w przypadku nieuwzględnienia roszczeń podniesionych w reklamacji / skardze, ALFA DM informuje, że Klientom będącym osobami fizycznymi przysługuje prawo do wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy przez Rzecznika Finansowego lub z powództwem do Sądu Rejonowego dla Warszawy Żoliborza w Warszawie przeciwko Alfa Domowi Maklerskiemu S.A. z siedzibą w Warszawie.