

**PROCEDURA SKŁADANIA SKARG NA POŚREDNIKA KREDYTU
HIPOTECZNEGO W TRYBIE WEWNĘTRZNYM I SPOSOBIE KORZYSTANIA Z
POZASĄDOWYCH PROCEDUR WNO SZENIA SKARG I ODWOŁAŃ
OBOWIĄZUJACA W DOM DEVELOPMENT KREDYTY SP. Z O.O.**

**1. INFORMACJE OGÓLNE ORAZ FORMY I MIEJSCE SKŁADANIA
SKARG/REKLAMACJI.**

Skargi/Reklamacje dotyczące działalności Dom Development Kredyty Sp. z o.o. w zakresie usług wykonywanych w ramach świadczenia usług pośrednictwa kredytu hipotecznego zgodnie z przepisami ustawy **o kredycie hipotecznym oraz o nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego i agentami z dnia 23 marca 2017 roku (Dz.U.2017 poz. 819 z późn. zm.)** niezwłocznie po zauważeniu przez klienta zastrzeżeń, można zgłaszać w jednej z następujących form:

- **Elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej** wysyłając wiadomość na adres: kredyty@domd.pl ,
- **Ustnej**
 - **telefonicznie** - poprzez kontakt pod nr. tel. (22) 351-64-40 (dostępny od pn. do pt. w godz. 10.00 – 18.00),
 - **osobiście** - do protokołu sporządzonego przez pracownika Dom Development Kredyty Sp. z o.o. podczas wizyty w siedzibie Dom Development Kredyty Sp. z o.o. w Warszawie przy Pl. Piłsudskiego 3, 00-078 Warszawa (Budynek Metropolitan) od pn. do pt. w godz. 10.00 – 18.00,
- **Pisemnej**
 - **listownie** - przesyłką pocztową w rozumieniu przepisów ustawy Prawo pocztowe, na adres korespondencyjny: Dom Development Kredyty Sp. z o.o., Pl. Piłsudskiego 3, 00-078 Warszawa,
 - **osobiście** - przez pozostawienie pisma w siedzibie Dom Development Kredyty Sp. z o.o. w Warszawie przy Pl. Piłsudskiego 3, 00-078 Warszawa (Budynek Metropolitan), od pn. do pt. w godz. 10.00 – 18.00,

Dom Development Kredyty Sp. z o.o.. jako pośrednik kredytu hipotecznego informuje, że Skargi/Reklamacje złożone wyłącznie w jednej z powyższych form będą rozpatrywane na zasadach określonych w ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez

podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym oraz zgodnie z *Zasadami dotyczących procesu obsługi skarg przez instytucje finansowe* przyjętymi uchwałą KNF nr 192/2015 z dnia 26 maja 2015 r. Dom Development Kredyty Sp. z o.o. prowadzi wewnętrzny rejestr skarg i przechowuje dokumentację związaną ze skargą przez okres m.in. 10 lat.

Dom Development Kredyty Sp. z o.o. informuje również, że w terminie 45 dni od zakończenia roku kalendarzowego przekazuje Rzecznikowi Finansowemu sprawozdanie dotyczące rozpatrywania reklamacji oraz liczby wystąpień klientów na drogę postępowania sądowego w wyniku nierozpatrzenia reklamacji zgodnie z wolą tych klientów. Sprawozdanie zawiera w szczególności:

- liczbę reklamacji,
- liczbę uznanych i nieuwzględnionych roszczeń, wynikających z wniesionych reklamacji,
- informacje o wartości roszczeń zgłoszonych w pozwach kwot i kwot zasadzonych prawomocnymi orzeczeniami sądów na rzecz klientów w okresie sprawozdawczym.

Jednocześnie Dom Development Kredyty Sp. z o.o. wskazuje, że umożliwi klientom złożenie Skargi/Reklamacji przez pełnomocnika dysponującego pełnomocnictwem udzielonym w zwykłej formie pisemnej.

2. POTWIERDZENIE ZŁOŻENIA SKARGI/REKLAMACJI.

Dom Development Kredyty Sp. z o.o. potwierdza każdorazowo złożenie Skargi/Reklamacji w następujący sposób:

- W przypadku złożenia Skargi/Reklamacji w **formie elektronicznej** - poprzez wiadomość zwrotną z Dom Development Kredyty Sp. z o.o. przekazaną pocztą elektroniczną na adres wskazany w treści Skargi/Reklamacji.
- W przypadku złożenia Skargi/Reklamacji w **formie ustnej**:
 - gdy Skarga/Reklamacja została złożona telefonicznie - poprzez ustne przekazanie klientowi przez pracownika Dom Development Kredyty Sp. z o.o. potwierdzenia przyjęcia Skargi/Reklamacji,
 - gdy Skarga/Reklamacja została złożona ustnie do protokołu podczas wizyty w siedzibie Dom Development Kredyty Sp. z o.o. - poprzez wydanie przez pracownika Dom Development Kredyty Sp. z o.o. pisemnego potwierdzenia przyjęcia Skargi/Reklamacji.

- W przypadku złożenia Skargi/Reklamacji w **formie pisemnej**:
 - gdy Skarga/Reklamacja została złożona listownie - w takim przypadku potwierdzeniem złożenia Reklamacji jest posiadanie przez klienta potwierdzenia nadania przesyłki rejestrowanej w rozumieniu przepisów ustawy Prawo pocztowe,
 - gdy Skarga/Reklamacja została złożona przez pozostawienie pisma w siedzibie Dom Development Kredyty Sp. z o.o. - poprzez wydanie przez pracownika Dom Development Kredyty Sp. z o.o. pisemnego potwierdzenia przyjęcia Skargi/Reklamacji.

3. ZAKRES INFORMACJI, KTÓRE MUSZĄ ZOSTAĆ UJĘTE W SKARDZE/REKLAMACJI.

Skarga/Reklamacja składana w formie pisemnej powinna zawierać co najmniej:

- imię i nazwisko lub nazwę klienta,
- adres korespondencyjny, numer telefonu i adres e-mail (jeśli dotyczy),
- dokładny opis zdarzenia lub przedmiotu zastrzeżeń klienta,
- oczekiwany przez klienta stan po rozpatrzeniu zastrzeżeń,
- własnoręczny podpis klienta z datą – w przypadku Skarg/Reklamacji wnoszonych w formie pisemnej.

Dom Development Kredyty Sp. z o.o., w przypadku stwierdzenia braku informacji wymaganych do rozpatrzenia Skargi/Reklamacji, zastrzega sobie prawo do wystąpienia do klienta z prośbą o ich uzupełnienie w formie w jakiej klient złożył Skargę/Reklamację.

4. TERMIN I SPOSÓB POWIADOMIENIA O ROZPATRZENIU SKARGI/REKLAMACJI.

Dom Development Kredyty Sp. z o.o. rozpatruje Skargi/Reklamacje bez zbędnej zwłoki, w terminie nieprzekraczającym 30 dni kalendarzowych od dnia ich otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie Skargi/Reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie wskazanym powyżej, termin może ulec wydłużeniu do 60 dni kalendarzowych. Dom Development Kredyty Sp. z o.o. poinformuje o tym fakcie w ciągu 30 dni od dnia otrzymania Skargi/Reklamacji z jednoczesnym wskazaniem przyczyn opóźnienia, okoliczności, które muszą zostać ustalone

dla rozpatrzenia sprawy oraz przewidywanego terminu rozpatrzenia Skargi/Reklamacji i udzielenia odpowiedzi, nie dłuższym jednak niż 60 dni od dnia otrzymania Skargi/Reklamacji złożonej przez konsumenta i 90 dni kalendarzowych od daty otrzymania w przypadku złożenia przez klienta instytucjonalnego. Do zachowania terminów wystarczy wysłanie odpowiedzi przed ich upływem.

Po rozpatrzeniu Skargi/Reklamacji Dom Development Kredyty Sp. z o.o. zawiadomi klienta o swoim stanowisku wraz z uzasadnieniem udzielając odpowiedź w formie pisemnej w postaci papierowej przy użyciu czcionki, której czytelność odpowiada przynajmniej czytelności czcionki Times New Roman 12 pkt, za pośrednictwem operatora pocztowego za zwrotnym potwierdzeniem odbioru na adres wskazany w Skardze/Reklamacji lub na wniosek klienta - pocztą elektroniczną na wskazany przez niego adres mailowy.

Ww. odpowiedź zawiera w szczególności:

- uzasadnienie faktyczne i prawne,
- wyczerpującą informację na temat stanowiska w sprawie skierowanych zastrzeżeń,
- imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi ze wskazaniem jej stanowiska służbowego,
- określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą klienta zostanie zrealizowane(nie dłużej jednak niż 30 dni od dnia odpowiedzi) a w przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających ze Skargi/Reklamacji – klient otrzyma pouczenie o możliwych drogach odwołania się od przedstawionego w odpowiedzi stanowiska.

W przypadku nie dochowania ww. ustawowo określonych terminów uznaje się, że Dom Development Kredyty Sp. z o.o. uznał Skargę/Reklamację za zasadną.

5. ODWOŁANIE OD DECYZJI DOM DEVELOPMENT KREDYTY SP. Z O.O. ORAZ POZASĄDOWE FORMY ROZWIĄZYWANIA SPORÓW.

Jeśli otrzymana odpowiedź na złożoną Skargę/Reklamację nie spełnia oczekiwań klienta, przysługuje mu prawo do odwołania się w trybie wewnętrznym:

- od decyzji osoby wyznaczonej przez Dom Development Kredyty Sp. z o.o. do rozpatrzenia Skargi/Wniosku – do bezpośredniego przełożonego osoby wyznaczonej przez Dom Development Kredyty Sp. z o.o. do rozpatrzenia Skargi/Wniosku,

- od decyzji bezpośredniego przełożonego osoby wyznaczonej przez Dom Development Kredyty Sp. z o.o. do rozpatrzenia Skargi/Wniosku – do Zarządu Dom Development Kredyty Sp. z o.o. Zasady wnoszenia odwołań są zgodne z zaleceniami co do formy i treści, przewidzianymi dla składania Skarg/Reklamacji opisanych w niniejszym dokumencie.

Ponadto informujemy, że Dom Development Kredyty Sp. z o.o. podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego (więcej informacji na stronie: www.knf.gov.pl). Organem nadzoru nad działalnością Dom Development Kredyty Sp. z o.o. w zakresie ochrony konsumentów jest Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (więcej informacji na stronie: www.uokik.gov.pl).

Dodatkowe uprawnienia klienta:

- możliwość zwrócenia się o pomoc do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta - nie stosuje się do klientów instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, w tym wspólników spółek cywilnych i rolników),
- możliwość zwrócenia się z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego (więcej informacji na stronie: www.rf.gov.pl) - (nie stosuje się do klientów instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, w tym wspólników spółek cywilnych i rolników),
- możliwość wystąpienia do Rzecznika Finansowego, działającego jako „podmiot uprawniony” w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, z wnioskiem o przeprowadzenie pozasądowego postępowania w sprawie sporów między klientami podmiotów rynku finansowego a tymi podmiotami. Informacje na ten temat dostępne są na stronie internetowej Rzecznika Finansowego pod adresem: www.rf.gov.pl,
- możliwość skierowania sprawy do polubownego rozwiązania przez Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego,
- możliwość wystąpienia z powództwem do właściwego miejscowo sądu powszechnego przeciwko Dom Development Kredyty Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy Pl. Piłsudskiego 3, 00-078 Warszawa.