

**ZASADY SKŁADANIA I ROZPATRYWANIA REKLAMACJI
EXPANDER ADVISORS SP. Z O.O. Z SIEDZIBĄ W WARSZAWIE**

*(WYCIĄG Z PROCEDURY ROZPATRYWANIA REKLAMACJI PRZYJĘTEJ UCHWAŁĄ ZARZĄDU SPÓŁKI
EXPANDER ADVISORS SP. Z O.O. Z SIEDZIBĄ W WARSZAWIE – TEKSTU JEDNOLITEGO PRZYJĘTEGO
UCHWAŁĄ NR 1/07/2017 ZARZĄDU EXPANDER ADVISORS SP. Z O.O. Z DNIA 21 LIPCA 2017 ROKU)*

1. Organizacja procesu rozpatrywania reklamacji przez Expander Advisors Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (dalej „Expander”) ma na celu zapewnienie wszystkim osobom i podmiotom korzystającym z usług Expander (dalej „Klient” albo „Klienci”) możliwie sprawnego i wyczerpującego merytorycznie wyjaśnienia zgłaszanego przez danego Klienta zdarzenia.
2. Reklamacje mogą zostać złożone przez Klienta:
 - 1) w formie pisemnej na adres: Expander Advisors sp. z o.o. ul. Prosta 69, 00-838 Warszawa;
 - 2) na adres mailowy: reklamacje@expander.pl;
 - 3) na adres mailowy pracownika lub współpracownika Expander;
 - 4) w formie pisemnej lub ustnie do protokołu w oddziale Expander;
 - 5) poprzez stronę internetową Expander tj. www.expander.pl/reklamacje;
 - 6) za pośrednictwem infolinii Expander o numerze: 801 67 00 00 lub 22 295 44 44-;
4. W celu możliwie najbardziej sprawnego rozpatrzenia zgłaszanej przez Klienta reklamacji Expander zachęca do skorzystania z rozwiązania, o którym mowa w pkt. 2 poprzedniego punktu, a więc skierowania reklamacji poprzez adres mailowy: reklamacje@expander.pl.
5. Expander jest uprawniony do dostarczenia odpowiedzi za pomocą poczty elektronicznej wyłącznie na wniosek klienta.
6. Termin rozpatrzenia reklamacji co do zasady wynosi 30 dni od dnia jej wpływu do Expander. W sprawach szczególnie skomplikowanych, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w zdaniu poprzednim i wymagających przeprowadzenia rozbudowanego postępowania wyjaśniającego, termin ten może ulec przedłużeniu o dalsze 30 dni.
7. Termin rozpatrzenia Reklamacji uważa się za dochowany, jeżeli najpóźniej w ostatnim jego dniu pismo zawierające odpowiedź na Reklamację zostało wysłane Klientowi listem poleconym priorytetowym za potwierdzeniem odbioru. W przypadku zgłoszenia przez Klienta wniosku o dostarczenie odpowiedzi przez Expander drogą elektroniczną Expander przesyła odpowiedź na Reklamację otrzymaną od Klienta na wskazany we wniosku adres poczty elektronicznej. Wyjątek od postanowienia zdania pierwszego ust. poprzedniego stanowią reklamacje dotyczące bieżącej obsługi Klienta i nie dotyczące kwestii merytorycznych (np. częstotliwość kontaktu). W takiej sytuacji Expander – zgodnie z przyjętą przez siebie procedurą rozpatrywania reklamacji - przekazuje informację o reklamacji do danego eksperta finansowego i bezpośredniego przełożonego, którzy są zobowiązani do natychmiastowego kontaktu z Klientem.
8. Jednocześnie wypełniając dyspozycje przepisów powszechnie obowiązującego prawa Expander informuje, że w przypadku uznania danej reklamacji za niezasadną nie przewiduje procedury

odwoławczej w ramach przyjętego przez siebie wewnętrznego trybu rozpatrywania reklamacji ani też nie przewiduje możliwości skorzystania z mediacji lub sądu polubownego czy też innego mechanizmu w zakresie polubownego rozwiązywania sporów. Jeżeli Klient nie zgadza się ze sposobem rozstrzygnięcia niniejszej sprawy przez Expander – wówczas istnieje możliwość dochodzenia przez niego roszczeń na drodze sądowej. Właściwym dla siedziby Expander jest Sąd Rejonowy dla Warszawy-Woli w Warszawie, zaś pozwanym powinna być spółka pod firmą Expander Advisors Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Prostej 69 (nr KRS: 0000287188, NIP: 5213451255). Jednocześnie Expander informuje również o możliwości wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego.