



## Regulamin składania i rozpatrywania reklamacji

Regulamin składania i rozpatrywania reklamacji przez Credipass Polska S.A. z siedzibą w Warszawie (dalej „Credipass Polska”) ma na celu zapewnienie wszystkim osobom i podmiotom korzystającym z usług Credipass Polska, znalezienie satysfakcjonującego rozwiązania zgłoszonego zdarzenia.

### 1. Zakres spraw podlegających postępowaniu reklamacyjnemu

Postępowanie reklamacyjne wszczynane jest w przypadku zgłoszenia przez Klienta skargi lub reklamacji (dalej: „Reklamacja”) dotyczącej niewykonania lub nienależytego wykonania na jego rzecz usługi pośrednictwa kredytowego.

### 2. Składanie reklamacji

#### **Reklamacja może być zgłoszona przez Klienta/ Konsumenta:**

Osobiście – w postaci Reklamacji złożonej ustnie do protokołu podczas wizyty Klienta/Konsumenta w placówce Credipass Polska.

Pisemnej – w formie pisemnej opatrzonej podpisem Klienta/Konsumenta, złożonej osobiście w placówce Credipass Polska lub nadanej przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 Ustawy z dnia 23 listopada 2012 roku prawo pocztowe na adres korespondencyjny Credipass Polska ul. Wołoska 22, 02-675 Warszawa,

Elektronicznej na wskazany adres poczty elektronicznej Credipass Polska:

[dzialreklamacji@credipass.pl](mailto:dzialreklamacji@credipass.pl)

W celu możliwie najbardziej sprawnego rozpatrzenia zgłaszanej przez Klienta/ Konsumenta reklamacji Credipass Polska zachęca do skierowania reklamacji poprzez adres mailowy:

[dzialreklamacji@credipass.pl](mailto:dzialreklamacji@credipass.pl)

Reklamacje zgłoszone w innej formie niż opisane powyżej nie będą rozpatrywane.

#### **Reklamacja powinna zawierać co najmniej:**

Dane Klienta/Konsumenta składającego reklamację (imię i nazwisko, w przypadku osoby fizycznej adres zamieszkania, w przypadku firmy nazwę i adres siedziby Klienta, dane kontaktowe), dane biura Credipass Polska oraz imię i nazwisko Agenta, którego skarga bądź reklamacja dotyczy.

Opis zdarzenia, w związku z którym zgłaszana jest reklamacja, w tym:

- a) datę zdarzenia i jego przebieg,
- b) wskazanie czynności, której dotyczy reklamacja, oraz nieprawidłowości, która jest przyczyną jej zgłoszenia,
- c) treść żądania
- d) uzasadnienie żądania

Reklamacje nie zawierające elementów wymienionych powyżej, a w szczególności danych Klienta/ Konsumenta składającego reklamację, nie będą rozpatrywane.

*Reklamacje rozpatrywane są przez Dział Reklamacji Credipass Polska S.A.*



Klient/ Konsument w każdym przypadku złożenia reklamacji spełniającej warunki opisane w pkt.2 tego dokumentu, otrzymuje drogą elektroniczną potwierdzenie przyjęcia reklamacji do rozpatrzenia. Klient Credipass Polska otrzymuje odpowiedź na złożoną reklamację drogą elektroniczną, a w przypadku braku adresu email, drogą pocztową. Reklamacja jest rozpatrywana w ciągu 30 dni od dnia jej złożenia. 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.

### **3. Sposób korzystania z pozasądowych procedur wnoszenia skarg i odwołań do/na pośrednika kredytowego**

Ewentualne spory wynikające ze świadczenia przez pośrednika kredytu hipotecznego usług na rzecz konsumenta mogą być rozstrzygane w trybie pozasądowym przez osobę upoważnioną przez Rzecznika Finansowego – zgodnie z treścią Ustawy z dnia 5 sierpnia 2015r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz. U. 2015, poz. 1348). Konsument może również zwrócić się o pomoc do rzecznika konsumenta (miejskiego lub powiatowego)