

Regulamin rozpatrywania reklamacji przez podmioty rynku finansowego

Rozdział 1. Przepisy ogólne.

1. Regulamin rozpatrywania reklamacji przez podmioty rynku finansowego zwany dalej **Regulaminem** określa zasady rozpatrywania reklamacji przez DOLSAT Sp. z o.o. w zakresie świadczonych usług finansowych tj. krótkoterminowe pożyczki.
2. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
 - a. **Pożyczkobiorca** – osoba fizyczna, która zawarła z DOLSAT Sp. z o.o. Umowę Pożyczki na warunkach w niej określonych.
 - b. **Pożyczkodawca** – DOLSAT Sp. z o.o. z siedzibą w Bełchatowie przy ul. Wojska Polskiego 23C, podmiot rynku finansowego.
 - c. **Reklamacja** - wystąpienie skierowane do DOLSAT Sp. z o.o. jako podmiotu rynku finansowego przez Pożyczkobiorcę, w którym to zgłaszane są zastrzeżenia dotyczące świadczonych usług finansowych.
 - d. **Trwały nośnik informacji** - w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych.

Rozdział 2. Rozpatrywanie reklamacji przez podmioty rynku finansowego.

1. Reklamacja może być złożona w Biurze Obsługi Klienta Pożyczkodawcy przy ul. Wojska Polskiego 23C w Bełchatowie.
2. Reklamacja zawierająca zastrzeżenia dot. usług świadczonych przez Pożyczkodawcę może być złożona:
 - a. w formie pisemnej - osobiście albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt. 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529);
 - b. ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty w Biurze Obsługi Klienta Spółki DOLSAT.
 - c. w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej: na nr faksu 44 632 73 54 lub adres email biuro@dolsat.pl
3. W przypadku przesłania reklamacji przesyłką pocztową reklamację uważa się za złożoną Pożyczkodawcy z dniem doręczenia przesyłki zawierającej reklamację do siedziby DOLSAT Sp. z o.o. Pożyczkodawca rekomenduje skorzystanie z usługi przesyłki rejestrowanej i zachowanie potwierdzenia nadania przesyłki.
4. Rezygnacja Pożyczkobiorcy z zastosowania środków, o którym mowa wyżej, nie wpływa na sposób i termin rozpatrywania reklamacji, ani też na termin udzielenia odpowiedzi, ma jedynie znaczenie dowodowe.
5. Reklamacja powinna zawierać:
 - a. dane Pożyczkobiorcy pozwalające na jego jednoznaczną identyfikację
 - b. wskazanie Umowy Pożyczki, której dotyczy reklamacja
 - c. treść reklamacji, tj. zastrzeżenia co do usług świadczonych przez Pożyczkodawcę
 - d. zaleca się podanie opisu okoliczności uzasadniających reklamację wraz z ewentualnymi załącznikami w postaci czytelnych kopii lub skanów dokumentów.
6. Odpowiedź na reklamację udzielana jest w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji, na adres korespondencyjny Pożyczkobiorcy wskazany w Umowie Pożyczki lub na wniosek Pożyczkobiorcy w formie elektronicznej na adres poczty elektronicznej podany do wiadomości DOLSAT Sp. z o.o.
7. Odpowiedź w postaci papierowej przesyłana jest jako rejestrowana przesyłka pocztowa.
8. Pożyczkodawca udziela odpowiedzi na reklamację niezwłocznie po rozpatrzeniu reklamacji, jednak w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
9. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających udzielenie odpowiedzi w terminie określonym powyżej, Pożyczkodawca informuje Pożyczkobiorcę (w formie właściwej dla odpowiedzi na reklamację) o:
 - a. przyczynie opóźnienia
 - b. okolicznościach, które Pożyczkodawca musi ustalić w celu rozpatrzenia reklamacji
 - c. przewidywanym terminie przesłania odpowiedzi, które jednak nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
 - d. w przypadku niedotrzymania terminu wskazanego w pkt. 9c reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Pożyczkobiorcy.