

Zasady składania i rozpatrywania skarg na brak zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami w Expander Advisors Sp. z o.o.

1. Organizacja procesu rozpatrywania Skarg przez Expander Advisors Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (dalej: „**Expander**”) ma zapewnić Klientom, którzy korzystają z usług Expandera (dalej: „**Klient**”) możliwie sprawne i wyczerpujące merytorycznie wyjaśnienia zdarzeń będących powodem i przedmiotem Skarg, poszanowanie ich praw, a także obowiązujących Tajemnic Zawodowych.
2. Skarga może zostać złożona przez Klienta:
 - a) w formie pisemnej na adres: Expander Advisors Sp. z o.o., ul. Inflancka 4B, 00-189 Warszawa
 - b) na adres mailowy: dostepnosc@expander.pl;
 - c) na adres mailowy Pracownika lub Współpracownika Expander;
 - d) w formie pisemnej lub ustnie do protokołu w Oddziale Expander;
 - e) za pośrednictwem strony internetowej Expander, poprzez Formularz Skargi;
 - f) za pośrednictwem Infolinii Expander;
 - g) w formie elektronicznej – na adres e-Doręczeń Expander: AE:PL-48215-24211-GVRTB-19.
3. Spółka umożliwia osobom niewidomym lub niedowidzącym złożenie Skargi bezpośrednio do osoby rozpatrującej sprawę, telefonicznie pod numerem: 695 599 773. Rozmowa dotycząca Skargi nie jest nagrywana. Treść rozmowy zostanie utrwalona w formie pisemnego protokołu, sporządzonego przez pracownika odpowiedzialnego za rozpatrzenie Skargi. Protokół ten stanowi podstawę dalszego postępowania wyjaśniającego.
4. Skarga powinna zawierać:
 - a) imię i nazwisko konsumenta;
 - b) adres do korespondencji, adres e-mail lub numer telefonu wraz ze wskazaniem preferowanego sposobu kontaktu z Klientem;
 - c) wskazanie produktu albo usługi, których dotyczy Skarga;
 - d) wskazanie wymagania dostępności, którego nie spełniają produkt albo usługa, wraz z żądaniem zapewnienia jego spełnienia przez Expander;
 - e) wskazanie preferowanego sposobu zapewnienia spełnienia wymagania dostępności przez produkt lub usługę, lecz nie jest to wymóg obligatoryjny.
5. Expander zobowiązuje się do udzielenia odpowiedzi na każdą zgłoszoną przez Klienta Skargę.

Wyjątkiem może być jedynie Skarga, której przedmiotem jest bieżący kontakt przedstawiciela Expander z Klientem, wymagająca natychmiastowej reakcji ze strony Expandera. W takiej sytuacji Pracownik Nadzoru Jakości i Compliance (NJC) przekazuje informację do Eksperta Finansowego i jego bezpośredniego przełożonego, którzy są zobowiązani do natychmiastowego kontaktu z Klientem.

6. Expander zobowiązuje się do udzielenia odpowiedzi na Skargę najszybciej jak to możliwe:
 - a) w standardowych przypadkach – w ciągu 30 (trzydziestu) dni od daty doręczenia Skargi,
 - b) w szczególnie skomplikowanych przypadkach – w ciągu 60 dni od daty doręczenia Skargi (wyjaśnienia przyczyny opóźnienia oraz nowy termin rozpatrzenia Skargi i udzielenia odpowiedzi zostaną przesłane w osobnej korespondencji);
7. W przypadku niedotrzymania powyższych terminów, Skargę uważa się za rozpatrzoną zgodnie z żądaniem Klienta. Expander zobowiązany jest zrealizować żądanie Klienta w terminie nie dłuższym niż 6 miesięcy od Dnia Doręczenia.
8. Termin rozpatrzenia Skargi uważa się za dochowany, jeżeli najpóźniej w ostatnim jego dniu pismo zawierające odpowiedź na Skargę zostanie wysłane Klientowi listem poleconym priorytetowym za potwierdzeniem odbioru. Jeśli klient zgłosi wniosek, aby otrzymać odpowiedź na reklamację elektronicznie, Expander przesyła tę odpowiedź na adres poczty elektronicznej wskazany we wniosku.
9. W przypadku nieuwzględnienia Skargi Klienta, odpowiedź na Skargę zawiera również, poza elementami opisanymi w ust. 19 niniejszego artykułu, pouczenie o następującej treści:

„Jednocześnie wypełniając dyspozycje przepisów powszechnie obowiązującego prawa informujemy, że Spółka nie przewiduje procedury odwoławczej w ramach przyjętego przez siebie wewnętrznego trybu rozpatrywania Skarg ani też nie przewiduje możliwości skorzystania z mediacji lub sądu polubownego czy też innego mechanizmu w zakresie polubownego rozwiązywania sporów.

Jeżeli nie zgadza się Pan/i ze sposobem rozstrzygnięcia niniejszej sprawy przez Spółkę – to wówczas istnieje możliwość złożenia przez Pana/Panią zawiadomienia o niespełnianiu przez produkt lub usługę wymagań dostępności do Prezesa Zarządu Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (PFRON). Informujemy również o możliwości wystąpienia przez Pana/Panią z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego”.