

## INFORMACJE DOTYCZĄCE SKARG I REKLAMACJI KLIENTÓW I POTENCJALNYCH KLIENTÓW NWAI DOM MAKLERSKI S.A.

NWAI Dom Maklerski S.A. (dalej: „**NWAI**”) rozpatruje wszelkie reklamacje klientów będących osobami fizycznymi zgodnie z postanowieniami Ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (t.j. Dz.U. z 2022 r. poz. 157, z późn. zm.), a także NWAI ustanawia, wdraża i utrzymuje skuteczne i przejrzyste strategie i procedury zarządzania skargami, służącymi szybkiemu rozpatrywaniu skarg klientów lub potencjalnych klientów, zgodnie z Rozporządzeniem delegowanym Komisji (UE) 2017/565 z dnia 25 kwietnia 2016 r. uzupełniającym dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/65/UE w odniesieniu do wymogów organizacyjnych i warunków prowadzenia działalności przez firmy inwestycyjne oraz pojęć zdefiniowanych na potrzeby tej dyrektywy.

Skarga lub Reklamacja może zostać złożona przez Klienta:

- 1) w formie pisemnej lub ustnej - osobiście w centrali NWAI w godzinach 9:00 - 17:30
- 2) korespondencyjnie na adres NWAI Dom Maklerski S.A., Nowy Świat 64, 00-357 Warszawa
- 3) w formie elektronicznej – za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres [reklamacje@nwai.pl](mailto:reklamacje@nwai.pl) lub na inny odpowiedni adres mailowy NWAI, w szczególności adres pracownika NWAI prowadzącego korespondencję z Klientem lub potencjalnym Klientem, bądź adres [company@nwai.pl](mailto:company@nwai.pl), a w przypadku skarg i reklamacji w zakresie świadczenia usługi za pomocą platformy inwestycyjnej eNWAI.pl również na adres [kontakt@nwai.pl](mailto:kontakt@nwai.pl)

a w przypadku Reklamacji składanych do NWAI przez Klienta będącego osobą fizyczną taka Reklamacja może zostać złożona również:

- 4) telefonicznie pod numerem telefonu +48 (22) 201 97 50 lub +48 (22) 201 97 70

Skarga lub Reklamacja powinna zawierać co najmniej informacje pozwalające w sposób niewątpliwy ustalić tożsamość Klienta lub potencjalnego Klienta, tj. imię i nazwisko/nazwę podmiotu innego niż os. fizyczna, nr PESEL/nr rejestru, adres korespondencyjny, zastrzeżenie Klienta jak i jego roszczenie.

Na żądanie Klienta, NWAI potwierdza otrzymanie reklamacji Klienta. Potwierdzenie otrzymania reklamacji następuje w formie pisemnej lub w innej formie, uzgodnionej z Klientem.

NWAI rozpatruje Skargi i Reklamacje bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 30 dni od daty jej wpływu. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie i udzielenie odpowiedzi we wskazanym terminie, termin ten może zostać wydłużony do maksymalnie 60 dni, po uprzednim wyjaśnieniu Klientowi przyczyn opóźnienia i wskazania okoliczności wymagających dodatkowego ustalenia oraz przewidywanego terminu rozpatrzenia Skargi i udzielenia odpowiedzi.

Odpowiedź na Skargę lub Reklamację Klienta detalicznego przekazywana jest w formie pisemnej na adres korespondencyjny Klienta lub pocztą elektroniczną, jeżeli o taką formę komunikacji wnioskował Klient, a NWAI dysponuje adresem mailowym Klienta.

W przypadku Reklamacji składanych przez Klientów NWAI będących osobami fizycznymi, niezależnie od postępowania reklamacyjnego, w przypadku sporu z NWAI, Klient taki może:

1. zawrzeć ugodę na podstawie negocjacji przeprowadzonych z NWAI,
2. zwrócić się o pomoc do miejskich lub powiatowych rzeczników konsumenta;
3. wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego,
4. przedstawić NWAI propozycję zawarcia pisemnej umowy w sprawie poddania sporu pod rozstrzygnięcie Sądu Polubownego (zapisu na sąd polubowny) przy Komisji Nadzoru Finansowego przy czym NWAI może odmówić zawarcia takiej umowy,
5. wnieść powództwo do właściwego sądu powszechnego.