

Temat: Reklamacja produktu finansowego

wtorek, 2 lutego 2021 12:39

Dlaczego?
Nie zawsze bank
wywiązuje się z
umowy.
Czasem zmienia
warunki bez
naszej zgody.
Często drobny
druk to pułapka
na klienta.

Czego może dotyczyć reklamacja w banku?

Zgłoszenie reklamacji może dotyczyć różnych nieprawidłowości, w tym:

- pomyłek w naliczaniu opłat, np. naliczenia opłat niezgodnych z podpisaną umową kredytową,
- świadczenia usług niezgodnych z umową, np. kiedy zakładamy **podstawowy rachunek płatniczy**, licząc na uniknięcie opłat za kartę, a mimo to bank nalicza nam koszty,
- niewywiązywania się ze zobowiązań, np. kiedy nie możemy zalogować się do bankowości elektronicznej, a bank nie poinformował o wystąpieniu awarii,
- **błędnych przelewów bankowych**.

Jak złożyć reklamację do banku?

Reklamację do banku można złożyć na kilka sposobów.

Dostępne formy złożenia reklamacji:

- w formie pisemnej w placówce banku,
- w formie pisemnej drogą pocztową,
- ustnie kontaktując się z bankiem telefonicznie,
- w formie elektronicznej w **bankowości elektronicznej** lub za pomocą innych środków komunikacji elektronicznej,

Co podać w reklamacji do banku o zwrot pieniędzy?

W reklamacji do banku powinniśmy zawrzeć następujące informacje:

- dane identyfikacyjne, w tym imię, nazwisko i PESEL, w przypadku firm nazwę firmy oraz REGON lub NIP,
- aktualne dane kontaktowe, w tym adres korespondencyjny, numer telefonu i adres e-mail,
- dane produktu lub usługi, której dotyczy reklamacja, np. numer rachunku bankowego lub numer **umowy kredytowej**,
- treść zastrzeżenia dotyczącego produktów lub usług,
- oczekiwania wobec banku w związku z zaistniałą sytuacją,
- pożądaný sposób odpowiedzi na reklamację.

Jeśli zajdzie taka potrzeba, bank może zwrócić się z prośbą do klienta o dostarczenie dodatkowych pisemnych informacji czy dokumentów, niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji.

Jaki jest termin rozpatrzenia reklamacji?

Zgodnie z Ustawą z dnia 5 sierpnia o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, ustawowy termin rozpatrzenia reklamacji wynosi 30 dni od dnia otrzymania przez bank pisma reklamacyjnego.

W szczególnie skomplikowanych przypadkach termin ten może zostać przedłużony do 60 dni. W takiej sytuacji bank powinien poinformować klienta o:

- przyczynach opóźnienia,
- okolicznościach wymagających ustalenia,
- przewidywanym terminie udzielenia odpowiedzi.

Formy odpowiedzi na reklamację

W jaki sposób bank może odpowiedzieć na reklamację?

Dostępne formy odpowiedzi na reklamację:

- odpowiedź w formie papierowej, przesłana listownie,
- odpowiedź w bankowości internetowej lub przez e-mail,
- wiadomość SMS,
- odpowiedź telefoniczna,
- odpowiedź ustna w placówce banku.

Jak wygląda odpowiedź na reklamację?

Zgodnie z Art. 9 Ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, odpowiedź na reklamację powinna zawierać w szczególności:

- "uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą klienta,
- wyczerpującą informację na temat stanowiska podmiotu rynku finansowego w sprawie skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów wzorca umowy lub umowy,
- imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi ze wskazaniem jej stanowiska służbowego,
- określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi".

Nierozpatrzenie reklamacji w terminie – konsekwencje dla banku i klienta

Nierozpatrzenie reklamacji w terminie oznacza jej rozpatrzenie zgodnie z wolą klienta. Korzyść dla klienta nie oznacza korzyści dla banku, dlatego instytucje bankowe starają się udzielić odpowiedzi w ciągu 30 dni, a w uzasadnionych przypadkach przedłużają termin udzielenia odpowiedzi do 60 dni.

Co zrobić w przypadku nieuznania reklamacji?

w [bankowości elektronicznej](#) lub za pomocą innych środków komunikacji elektronicznej,

- poprzez skorzystanie z formularza dostępnego na stronie internetowej banku,
- faksem.

O dostępnych sposobach reklamacji bank informuje na swojej stronie internetowej.

przypadkach przearozują termin udzielenia odpowiedzi do 60 dni.

Co zrobić w przypadku nieuznania reklamacji?

W przypadku nieuznania reklamacji możemy złożyć odwołanie od reklamacji w trybie przewidzianym dla składania reklamacji lub skorzystać z innych sposobów w ramach drogi odwoławczej.

Klient niezadowolony ze sposobu rozpatrzenia reklamacji może:

- wystąpić do Rzecznika Klienta, powoływanego w ramach struktur banku. Wniosek do Rzecznika Klienta składamy w taki sam sposób, jak reklamację do banku, właściwie adresując pismo,
- [złożyć skargę do Rzecznika Finansowego](#). Rzecznik Finansowy pomoże nam pod warunkiem wyczerpania drogi reklamacyjnej w banku,
- zwrócić się o pomoc do Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego, w przypadku roszczeń zgodnych z Regulaminem Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego. W tym przypadku również warunkiem jest wyczerpanie procedury reklamacyjnej,
- zgłosić się do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, który broni interesów klientów w relacji z bankami i przedsiębiorcami. UOKiK może udzielić porady lub zgłosić sprawę, jeśli postępowanie banku dotyczy większej grupy klientów,
- wystąpić z powództwem do właściwego sądu powszechnego. Pamiętajmy, że przejście na drogę sądową zamyka przed nami możliwość rozstrzygnięcia sprawy z pomocą Rzecznika Finansowego lub Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego. Wniesienie sprawy do sądu jest zasadne w przypadku sporach o większe kwoty, ale musimy mieć na uwadze, że postępowanie sądowe może trwać miesiącami (a nawet latami!),
- wystąpić z wnioskiem do Komisji Etyki Bankowej, działającej przy Związku Banków Polskich.

Możemy w różny sposób dochodzić swoich praw. Korzystajmy z przysługujących nam uprawnień, kiedy nie zgadzamy się z decyzją lub postępowaniem banku. Nieprawidłowości się zdarzają, ale będziemy mieć większą szansę, aby ich uniknąć, jeśli w wyborze produktów bankowych pokierujemy się aktualnymi zestawieniami, takimi jak [ranking kredytów gotówkowych](#).