

Reklamacja produktu finansowego

Reklamacja w banku — forma i miejsce jej złożenia

Zgodnie z art. 3 owej ustawy, reklamacja może być złożona w każdej jednostce podmiotu rynku finansowego obsługującej klientów. Może być ona złożona

- w formie pisemnej
- przesyłką pocztową
- ustnie
- telefonicznie
- osobiście do protokołu podczas wizyty klienta w jednostce,
- w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, o ile takie środki zostały do tego celu wskazane przez podmiot rynku finansowego.

Podmiot rynku finansowego, na przykład bank, musi ponadto poinformować klientów o procedurze składania i rozpatrywania reklamacji. Wskazać musi takie informacje jak miejsce i formę złożenia reklamacji, termin jej rozpatrzenia, a także sposób powiadomienia o rozpatrzeniu.

Rozpatrzenie reklamacji i termin

Według przepisów ustawy, po prawidłowym złożeniu reklamacji, podmiot rynku finansowego (bank) rozpatruje reklamację i udziela odpowiedzi — w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji. Wysłanie odpowiedzi drogą elektroniczną może mieć miejsce wyłącznie **na wniosek** klienta.

Co do terminu odpowiedzi na reklamację, to należy jej udzielić bez zbędnej zwłoki, ale nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.

Milczące rozpatrzenie reklamacji i treść odpowiedzi

Warto pamiętać, że jeżeli bank nie dotrzyma powyższego, 30-dniowego, a czasami 60-dniowego, terminu, to reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą klienta.

Sama odpowiedź na reklamację musi wyrażać się w pewnej, konkretnej formie. Odpowiedź musi zawierać

- 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.

Warto zwrócić uwagę na pierwszy punkt. Jeżeli odpowiedź nie będzie zawierać uzasadnienia faktycznego i prawnego, to można uznać, że reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą klienta. Jeżeli odpowiedź na reklamację nie zawiera którejkolwiek z powyższych informacji, to można w zasadzie uznać, że... nie jest odpowiedzią na reklamację, a tym samym możliwe jest, że termin odpowiedzi nie został zachowany — tym samym roszczenie klienta zostało uwzględnione.

Odpowiedź negatywna

Jeżeli odpowiedź na reklamację jest negatywna, a bank nie uwzględni roszczeń, to do powyższego katalogu dochodzi kilka elementów. Odpowiedź musi dodatkowo zawierać informacje odnośnie do:

- odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi, jeżeli podmiot rynku finansowego przewiduje tryb odwoławczy, a także o sposobie wniesienia tego odwołania
- skorzystania z instytucji mediacji albo sądu polubownego, albo innego mechanizmu polubownego rozwiązywania sporów, jeżeli podmiot rynku finansowego przewiduje taką możliwość
- wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego
- wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy

Jak widać, sposób składania i rozpatrywania reklamacji przez podmioty rynku finansowego, w tym banki, jest precyzyjnie określony przez ustawodawcę — na wyraźną korzyść klienta, który musi być w zasadzie konsumentem.