

Reklamacje

Zgłaszanie, rozpatrywanie reklamacji i pozasądowe postępowanie odwoławcze

Jeżeli chcesz zgłosić reklamację, powinieneś zapoznać się z odpowiednimi instrukcjami dostępnymi w Sekcji FAQ w Aplikacji lub na stronie internetowej Banku: www.unicredit.pl. Reklamację możesz zgłosić:

- w formie elektronicznej – e-mailem na adres: reklamacje@unicredit.pl;
- telefonicznie - z poziomu Aplikacji;
- osobiście w dowolnej placówce Banku lub
- pocztą na adres: UniCredit S.A. Spółka Akcyjna Oddział w Polsce, ul. Dobra 40, 00-344 Warszawa.

Odpowiedzi na reklamacje udzielane będą na piśmie I pocztą lub na Twój adres e-mail (gdy zwrócisz się do nas o przesłanie Ci odpowiedzi na reklamację na Twój adres e-mail).

Reklamacje będą rozpatrywane bez zbędnej zwłoki, w terminie nieprzekraczającym trzydzięci (30) dni od dnia ich otrzymania lub – jeżeli dotyczą usług płatniczych – w terminie piętnastu (15) dni roboczych od dnia ich otrzymania. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem. W szczególnie Strona 52 z 108 skomplikowanych przypadkach, gdy rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi we wskazanym terminie nie będzie możliwe, Bank poinformuje Ciebie o przed upływem tego terminu o nowym terminie rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, nie dłuższym niż sześćdziesiąt (60) dni od dnia otrzymania reklamacji lub trzydziestu pięciu (35) dni roboczych w przypadku reklamacji dotyczących usług płatniczych oraz o przyczynach opóźnienia i okolicznościach, które wymagają ustalenia dla rozpatrzenia sprawy.

UniCredit S.A.

Spółka Akcyjna Oddział w Polsce, ul. Dobra 40, 00-344 Warszawa, wpisany do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy, pod numerem KRS 0000807333.



Jeżeli nie zgadzasz się z rozstrzygnięciem reklamacji przedstawionym przez Bank, uznasz, że możesz odwołać się używając opisanych kanałów za pomocą których możliwe jest złożenie reklamacji od wcześniej udzielonej odpowiedzi w sprawie rozpatrzenia reklamacji za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres reklamacje@unicredit.pl lub zgłosić:

- telefonicznie bezpośrednio z poziomu Aplikacji,

- osobiście w placówce Banku lub

- pocztą na adres: UniCredit S.A. Spółka Akcyjna Oddział w Polsce, ul. Dobra 40, 00-344 Warszawa. Możesz zwrócić się z prośbą o pomoc w sprawie objętej reklamacją do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta. Jeżeli sposób rozpatrzenia reklamacji przez Bank nie będzie dla Ciebie satysfakcjonujący, uprawniony jesteś do zwrócenia się w sprawie sporu dotyczącego relacji z Bankiem:

a) do Arbitra Bankowego – w trybie pozasądowego postępowania w celu rozwiązania sporu; przedmiotem postępowania przed Arbitrem Bankowym mogą być wyłącznie spory w zakresie roszczeń pieniężnych z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania przez Bank czynności bankowych lub innych, których wartość przedmiotu sporu nie jest wyższa niż kwota dwanaście tysięcy (12.000) PLN (szczegółowe informacje o Bankowym Arbitrażu Konsumentckim dostępne są, w rejestrze podmiotów uprawnionych prowadzonym przez Prezesa UOKiK oraz na stronie internetowej www.zbp.pl);

b) do Rzecznika Finansowego – w trybie skargowym lub pozasądowego postępowania w celu rozwiązywania sporu (szczegółowe informacje dostępne na stronie internetowej www.rf.gov.pl).

