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;
- na adres do doręczeń elektronicznych Banku: AE:PL-95981-93865-GJDGB-37;
- telefonicznie - z poziomu Aplikacji;
- osobiście w dowolnej placówce Banku lub
- pocztą na adres: UniCredit S.p.A. Spółka Akcyjna II Oddział w Polsce, ul. Dobra 40, 00-344 Warszawa.

Odpowiedzi na reklamacje udzielane będą na piśmie, pocztą lub na Twój adres e-mail (gdy zwrócisz się do nas o przesłanie Ci odpowiedzi na reklamację na Twój adres e-mail) lub Twój adres do doręczeń elektronicznych według następujących zasad:

- w postaci elektronicznej - w przypadku gdy reklamacja została złożona przez Klienta na piśmie w postaci elektronicznej, chyba że Klient wniósł o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci papierowej;
- w postaci papierowej - w przypadku gdy reklamacja została złożona przez Klienta na piśmie w postaci papierowej, chyba że Klient wniósł o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci elektronicznej;
- w postaci papierowej albo elektronicznej, zgodnie z wnioskiem Klienta - w przypadku gdy reklamacja została złożona przez Klienta ustnie.

Reklamacje będą rozpatrywane bez zbędnej zwłoki, w terminie nieprzekraczającym trzydzieści (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 skomplikowanych przypadkach, gdy rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi we wskazanym terminie nie będzie możliwe, Bank poinformuje Ciebie 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.

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:

- na adres do doręczeń elektronicznych Banku: AE:PL-95981-93865-GJDGB-37,
- telefonicznie bezpośrednio z poziomu Aplikacji,
- osobiście w placówce Banku lub
- pocztą na adres: UniCredit S.p.A. Spółka Akcyjna II 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 Konsumenckim 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).

c) do wystąpienia z powództwem do właściwego miejscowo sądu powszechnego.