

Klient (osoba fizyczna lub prawna) ma prawo do składania skarg (w tym reklamacji) dotyczących usług świadczonych przez Bank:

- pisemnie na adres: FCA-Group Bank Polska S.A., al. Wyścigowa 6, 02-681 Warszawa
- za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres info@fcabank.com.pl
- osobiście w siedzibie Banku

Bank udzieli pisemnej odpowiedzi na złożoną reklamację bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie do 30 dni od daty otrzymania reklamacji. W uzasadnionych przypadkach termin udzielenia odpowiedzi może zostać wydłużony do 60 dni, po uprzednim wyjaśnieniu klientowi przyczyn braku możliwości dotrzymania wskazanego wyżej terminu oraz okoliczności, które wymagają dodatkowego ustalenia. Pisemna odpowiedź zostanie przesłana klientowi. Na wniosek klienta odpowiedź na reklamacje może być również wysłana pocztą elektroniczną.

Złożenie przez klienta reklamacji niezwłocznie po powzięciu przez klienta zastrzeżeń ułatwi i przyspieszy rzetelne rozpatrzenie reklamacji. W celu sprawnego przeprowadzenia procesu rozpatrywania reklamacji, powinna ona zawierać dokładne dane adresowe klienta (w przypadku, gdyby korespondencja miała być wysłana na adres inny, niż podany w dacie zawierania umowy), a także przywołanie numeru umowy.

Na żądanie klienta Bank potwierdzi na piśmie wpływ reklamacji.

W przypadku nieuwzględnienia roszczenia klienta przez Bank, klient ma prawo wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy przez Rzecznika Finansowego.

Bank dąży do rozwiązywania wzajemnych sporów, korzystając w miarę możliwości z mediacyjnych i polubownych form rozstrzygnięcia sporów.

Institucje działające przy ZBP:

✓ **Bankowy Arbitraż Konsumencki** został powołany w celu rozstrzygnięcia sporów pomiędzy konsumentami-klientami banku a bankiem w zakresie roszczeń pieniężnych z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania przez bank czynności bankowych lub innych czynności na rzecz konsumenta (tzw. pozasądowe postępowanie rozjemcze). Rozstrzygnięciu Arbitra Bankowego podlegają sprawy, których wartość przedmiotu sporu nie przekracza 8 tys. zł., i zostało zakończone postępowanie reklamacyjne w banku dotyczące spornej kwestii, chyba że bank nie udzielił odpowiedzi na reklamacje w terminie 30 dni. Postępowanie przed Arbitrem Bankowym jest jednoinstancyjne. Konsument niezadowolony z rozstrzygnięcia może skierować sprawę na drogę postępowania sądowego, zaś dla banku orzeczenia Arbitra Bankowego są ostateczne.

✓ **Komisja Etyki Bankowej**, powołana jest do oceny przestrzegania przez banki i ich pracowników oraz przez osoby, za których pośrednictwem banki wykonują czynności bankowe zasad określonych w Zasadach Dobrej Praktyki Bankowej. Komisja wydaje oceny w przypadku rozpatrywania spraw z zakresu zachowań banków we wzajemnych relacjach z innymi bankami oraz poszanowania zasad uczciwej konkurencji w prowadzonej przez banki promocji i reklamie oferowanych usług. Komisja wydaje także oceny o charakterze ogólnym na tle analizy zdarzeń występujących na rynku finansowym, które w opinii Komisji wymagają wydania oceny, a także na podstawie problemów zgłaszanych w listach przez Klientów.

Institucja działająca przy KNF:

✓ **Sąd Polubowny** rozstrzyga spory o prawa majątkowe pomiędzy bankami oraz pomiędzy bankami a innymi podmiotami, może także rozstrzygać spory o prawa majątkowe pomiędzy innymi podmiotami. Nie mają zastosowania ograniczenia odnośnie minimalnej bądź maksymalnej wartości przedmiotu sporu. Postępowanie przed Sądem Polubownym jest dwuinstancyjne.

Regulaminy instytucji działających przy ZBP i KNF oraz szczegółowe informacje o ich działalności dostępne są na stronie internetowej www.zbp.pl lub w siedzibie Związku Banków Polskich przy ul. Kruczkowskiego 8 w Warszawie, a także Komisji Nadzoru Finansowego przy Pl. Powstańców Warszawy 1 w Warszawie oraz na stronie internetowej www.knf.gov.pl

Podmioty umocowane do prowadzenia sporu w rozumieniu ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich:

- ✓ Rzecznik Finansowy – prowadzi spory konsumenckie w obszarze sektora finansowego; szczegółowe informacje na temat działalności Rzecznika dostępne są na stronie www.rf.gov.pl
- ✓ Bankowy Arbitraż Konsumencki przy Związku Banków Polskich – szczegółowe informacje dostępne są na stronie www.zbp.pl

FCA-Group Bank Polska S.A. podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.