

Reklamacje dotyczące naszych usług

Pragniemy zapewnić naszym klientom możliwie najwyższy poziom usług. Najważniejsze informacje zwrotne pochodzą od Ciebie, klienta. Przekazane przez Ciebie informacje zwrotne umożliwiają nam stałe podnoszenie poziomu obsługi klienta.

Jak złożyć reklamację:

Jeśli jako klient jesteś niezadowolony/a z jakiegokolwiek aspektu świadczonej usługi i chcesz złożyć reklamację, możesz to zrobić:

- I. telefonicznie, pod numerem +48 22 306 12 00;
- II. wysyłając pismo do Dyrektora Oddziału na adres: CaixaBank, S.A. (Spółka Akcyjna) Oddział w Polsce, ul. Prosta 51, 00-838 Warszawa;
- III. bezpośrednio w oddziale CaixaBank w godzinach 9:00-17:00, kontaktując się z doradcą.

Reklamację można złożyć także za pośrednictwem pełnomocnika, upoważnionego przez Klienta na podstawie pełnomocnictwa udzielonego w zwykłej formie pisemnej.

Pragniemy zapewnić naszym klientom możliwie najwyższy poziom usług. Najważniejsze informacje zwrotne pochodzą od Ciebie, klienta. Przekazane przez Ciebie informacje zwrotne umożliwiają nam stałe podnoszenie poziomu obsługi klienta.

Podaj jak najwięcej informacji na temat składanej reklamacji, w tym:

- opis okoliczności stanowiących podstawę złożenia reklamacji;
- dane Twojego rachunku bankowego;
- Twoje dane kontaktowe;
- jakie rozwiązanie sugerujesz;
- kopie wszelkich posiadanych dokumentów potwierdzających podstawy reklamacji.

Nie pobierzemy od Ciebie żadnych opłat za złożenie reklamacji.

Następne kroki:

Po otrzymaniu Twojej reklamacji wyślemy Ci pisemne potwierdzenie odbioru. Dokonamy tego nie później niż trzydzieści (30) dni roboczych od daty otrzymania reklamacji.

W przypadku, gdy reklamacja jest szczególnie skomplikowana i wymaga więcej czasu na rozpatrzenie, a CaixaBank nie będzie w stanie w tym czasie jej rozpatrzyć, poinformuje Klienta o przyczynach takiej sytuacji oraz o postępie prowadzonego dochodzenia. CaixaBank prześle Klientowi ostateczną odpowiedź nie później niż 90 dni od otrzymania reklamacji.

W przypadku reklamacji dotyczącej transakcji płatniczych, objętych przepisami ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. - Ustawa o usługach płatniczych (tekst jednolity Dz. U. z 2022 r. poz. 2360 ze zm.) udzielimy odpowiedzi na reklamację w terminie 15 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji. Odpowiedzi udzielimy się w postaci papierowej lub, po uzgodnieniu z Klientem, na innym trwałym nośniku informacji.

W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa powyżej:

- 1) wyjaśnimy przyczynę opóźnienia;
- 2) wskażemy okoliczności, które muszą zostać ustalone w celu rozpatrzenia sprawy;
- 3) określimy przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, nie dłuższy niż 35 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji.

Jak rozpatrzymy Twoją reklamację:

Rozpatrzymy Twoją reklamację tak szybko i skutecznie, jak to możliwe. Zbadamy wszystkie fakty w Twojej sprawie w oparciu o wszystkie dostępne nam dowody i ustalimy sprawiedliwe i rozsądne rozwiązanie. Staramy się być tak kompetentni, sumienni i bezstronni, jak to tylko możliwe, i zawsze dołożymy wszelkich starań, aby rozwiązać Twój problem.

Być może będziemy musieli poprosić Cię o dalsze informacje na temat Twojej reklamacji. W takim przypadku skontaktujemy się z Tobą lub dowolną inną osobą, jeśli będzie taka konieczność. Jeżeli na potrzeby dochodzenia będziemy musieli ujawnić Twoje dane osobowe innej osobie, najpierw poprosimy Cię o zgodę zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i regulacjami.

W stosownych przypadkach podczas rozpatrywania Twojej reklamacji rozważymy podobieństwa z innymi otrzymanymi przez nas reklamacjami oraz obowiązujące wytyczne regulacyjne.

Jaka wygląda ostateczna odpowiedź?

Ostateczną odpowiedzią jest pisemna odpowiedź CaixaBank przedstawiająca ustalenia z dochodzenia w sprawie reklamacji Klienta i oferująca zadośćuczynienie lub działania zaradcze, stosownie do przypadku.

W przypadku odrzucenia reklamacji CaixaBank poda Klientowi powody takiego działania oraz wskaże sposoby odwołania się swojej decyzji lub możliwość skorzystania z mediacji, arbitrażu lub innych form rozstrzygnięcia sporów.