

Mercedes-Benz Bank	Procedura reklamacyjna w Mercedes-Benz Bank Polska S.A.	Procedura v.1
Obowiązuje od: 5 listopada 2015	Załącznik do Uchwały Zarządu numer 57/2015 z dnia 5 listopada 2015 r.	1/4

Procedura reklamacyjna w Mercedes-Benz Bank Polska S.A.

1. Niniejsza procedura dotyczy wszystkich pracowników Mercedes-Benz Bank Polska SA i określa zasady rozpatrywania reklamacji rynku finansowego składanych przez osoby fizyczne będące konsumentami lub przedsiębiorcami.

2. Podstawa prawna rozpatrywania reklamacji

Procedura reklamacyjna została zdefiniowana przez Sejm RP w **Ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 roku o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym**, którą ogłoszono 10.09.2015 roku, a **wejdzie w życie od 11.10.2015 roku.**

3. Definicja reklamacji zgodnie z ustawą:

„**reklamacja** – wystąpienie skierowane do podmiotu rynku finansowego przez jego klienta, którym klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez podmiot rynku finansowego”.

Każdorazowo należy przeanalizować treść informacji przekazanej przez klienta i zdecydować czy mamy do czynienia z reklamacją, w razie wątpliwości należy sprawę skonsultować z kierownikiem działu lub Kancelarią Prawną.

Sama reklamacja, to wystąpienie klienta skierowane do nas, a zawierające zastrzeżenia dotyczące usług, bądź też wysokości opłat za te usługi. Każda forma wypowiedzi klienta: „nie zgadzam się”, „odmawiam zapłaty” jest reklamacją. Jeżeli Klient zwraca się do nas z zapytaniem „dlaczego naliczona została opłata 50 zł” – to takie zapytanie nie jest reklamacją, ale jeśli podważa wysokość obciążenia, to już mamy do czynienia z reklamacją. Jeżeli klient informuje nas, że nie otrzymał faktury i prosi duplikat to nie jest reklamacją, jeżeli jednak klient skarży się, że nie otrzymał duplikatu faktury mimo, że już o nią prosił to jest to reklamacja.

„Klientem” zgodnie z ustawą są osoby fizyczne w tym osoby fizyczne prowadzące działalność gospodarczą. Zgodnie z ustawą „klientem” nie będą spółki cywilne, gdyż tu klientem są poszczególni wspólnicy będący osobami fizycznymi, którzy zawarli taką umowę i spółki prawa handlowego (osoby fizyczne reprezentujące te spółki mogą składać reklamację, ale jedynie we własnym imieniu, gdy jakaś usługa lub czynność z nią związana dotyczy ich samych a nie spółki), zaleca się, aby każdą reklamację rozpatrywać w takim samym trybie niezależnie od formy prawnej reklamującego.

4. Reklamacja do nas może być złożona:

- 1) **w formie pisemnej** - osobiście, przez klientów naszej siedzibie, albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz.U. poz. 1529) – każdy rodzaj listu;
- 2) **ustnie** - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty klienta w naszej siedzibie;

3) **w formie elektronicznej** z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, o ile takie środki zostały do tego celu wskazane przez podmiot rynku finansowego. Reklamację klient przesyła na adres mailowy: administracja@daimler.com. Pracownik Działu Administracji Umów, który otrzymał maila zobowiązany jest niezwłocznie, najpóźniej następnego dnia roboczego zarejestrować reklamację w Rejestrze Reklamacji oraz po zebraniu informacji od osób merytorycznie odpowiedzialnych za sprawę udzielić odpowiedzi lub dopilnować, aby odpowiedź została w terminie udzielona przez osobę merytorycznie odpowiedzialną.

Jeżeli reklamacja jest składana ustnie, wówczas osoba przyjmująca reklamację, bez względu na jednostkę organizacyjną, zobowiązana jest do sporządzenia pisemnego protokołu, z podaniem daty złożenia reklamacji, osób uczestniczących podczas spotkania lub z kim prowadzona była rozmowa telefoniczna z zaznaczeniem godziny rozmowy; treść rozmowy i reklamacji oraz podpis osoby przyjmującej reklamację.

W przypadku złożenia reklamacji pisemnej bądź ustnej pracownik ją przyjmujący zobowiązany jest niezwłocznie, najpóźniej następnego dnia roboczego, zarejestrować reklamację w Rejestrze Reklamacji oraz po zebraniu informacji od osób merytorycznie odpowiedzialnych za sprawę udzielić odpowiedzi lub dopilnować, aby odpowiedź została w terminie udzielona przez osobę merytorycznie odpowiedzialną.

Każdorazowo w rozmowie z Klientem, który zamierza złożyć reklamację, pracownik Banku zobowiązany jest do przypomnienia Klientowi, aby w treści reklamacji zawarł wniosek o udzielenie mu odpowiedzi w formie elektronicznej.

Jeżeli w imieniu klienta reklamację składa pełnomocnik wówczas musi załączyć pisemne pełnomocnictwo, a gdy tego nie uczynił należy tego zażądać. Gdy nie otrzymamy pełnomocnictwa reklamację pozostawiamy bez odpowiedzi.

Informacje o sposobie składania reklamacji i trybie ich rozpatrywania znajdują się w Ogólnych Warunkach Umów zawieranych od 11.10.2015 roku oraz na stronie internetowej www.mbf.pl.

5. Termin na rozpatrzenie reklamacji i formy odpowiedzi do klienta:

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

Generalną zasadą jest, że reklamacje rozpatrywane są przez jednostki organizacyjne merytorycznie odpowiedzialne za dany obszar funkcjonowania, którego dotyczy reklamacja.

Udzielenie odpowiedzi powinno być na trwałym nośniku informacji w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych. Oznacza to, że odpowiedź może być wysłana do klienta pisemnie listem poleconym lub za pośrednictwem poczty elektronicznej (dokument nieedytowalny, np. w formacie pdf). Jednakże dla udzielenia odpowiedzi w formie elektronicznej koniecznym jest wcześniejsze uzyskanie od klienta oświadczenia czy też wniosku, że chce on otrzymać odpowiedź tą drogą. W braku takiego oświadczenia zastosowanie mają zasady dla udzielenia odpowiedzi w formie pisemnej.

W przypadku podjęcia decyzji o udzieleniu odpowiedzi w formie pisemnej wysyłanie tej odpowiedzi odbywa się listem poleconym. Listy **wysłane do godz. 14.00** wyjdą z firmy tego samego dnia, po tej godzinie, poczta zostanie wysłana kolejnego dnia pracującego. Jest o ważna informacja, którą trzeba brać pod uwagę w liczeniu dni biegu sprawy dla daty nadania listu.

UWAGA: jeżeli nie udzielimy terminowej odpowiedzi **reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą klienta.**

Jeżeli udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni nie jest możliwe z uwagi na skomplikowany charakter sprawy, pracownik Banku przekazuje klientowi w terminie najpóźniej 30 dni od otrzymania reklamacji następujące informacje:

- wyjaśnienie przyczyny opóźnienia;
- wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
- określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.

Jeżeli Klient składa reklamację w formie elektronicznej i nie wyznaczy tej formy komunikacji dla udzielenia odpowiedzi, wówczas wysyłamy do klienta odpowiedź listownie pocztą poleconą.

Odpowiedź można udzielić pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek klienta.

Jeżeli reklamacja nie dotyczy usług oferowanych przez Bank, np. wady samochodu, to należy klienta poinformować, że w tym zakresie Bank nie jest właściwy do rozpatrzenia reklamacji i przekazaliśmy reklamację do właściwego podmiotu, który jest zobowiązany do udzielenia odpowiedzi.

6. Odpowiedź do Klienta.

a. Klienci, którzy nie zawarli umowy z Mercedes-Benz Bank Polska SA.

W ciągu 7 dni od dnia otrzymania reklamacji pracownik rozpatrujący reklamację zobowiązany jest do przekazania klientowi następujących informacji dotyczących procedury składania i rozpatrywania reklamacji:

- miejsce i formę złożenia reklamacji,
- termin rozpatrzenia reklamacji,
- sposób powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji.

Następnie należy odpowiedzieć na reklamacje klienta zgodnie z informacjami zawartymi w punkcie b. niniejszej instrukcji.

b. Odpowiedź na reklamację musi zawierać:

- 1) **uzasadnienie faktyczne i prawne**, chyba że reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą klienta;
- 2) **wyczerpującą informację** na temat stanowiska podmiotu rynku finansowego w sprawie skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów wzorca umowy lub umowy (powołujemy się na § umowy, dlatego **ZAWSZE** sprawdzamy odpowiednik zapisów w umowie, które Klient podpisał);
- 3) **imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi** ze wskazaniem jej stanowiska służbowego;
- 4) **określenie terminu**, w którym roszczenie podniesione w reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi.

W przypadku negatywnej decyzji, w odpowiedzi do klienta wskazujemy organy odwoławcze:

- wystąpienie z powództwem do sądu powszechnego,

- wystąpienie z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego (po 1 stycznia 2016.)- dotyczy tylko podmiotów będących klientami w rozumieniu ustawy.
Przykłady szablonów odpowiedzi na reklamację stanowią załącznik nr 2 i 3 do niniejszej procedury.

Udzielając odpowiedzi do klienta nie personalizujemy ośrodka decyzyjnego (Dyrektor Działu, Dyrektor Bernacka, Mecenas Sawicki, Dyrektor Majerkiewicz itd.), a powołujemy się na zapisy umowy oraz cytujemy jej fragmenty.

7. Obowiązkowy Rejestr reklamacyjny:

- a. Każdą reklamację należy odnotować w rejestrze przechowywanym na dedykowanej lokalizacji sieciowej. Każda reklamacja posiada swój unikalny rekord i powinna być uzupełniona odpowiednio do natury opisanych pól,
- b. Każdą reklamację można dodatkowo ewidencjonować w systemie DEF 3000 w komentarzach.
- c. Dokumentację przechowujemy w teczce umowy (oryginały pism) i/lub w postaci skanu e ePOSie w zakładce Reklamacje (Reklamacje - pisma od klienta, Reklamacje -pisma do klienta). Maile faksy skany przechowujemy tylko w postaci elektronicznej w ePOSie.

8. Obowiązki sprawozdawcze

W terminie 45 dni od zakończenia roku kalendarzowego Manager ds. Ryzyka Braku Zgodności zobowiązany jest do przesłania do Rzecznika Finansowego sprawozdania dotyczącego rozpatrywania reklamacji zgodnie z art. 33 Ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym.

9. Sankcje

Zgodnie z ustawą za nierozpatrywanie reklamacji w terminie oraz za nieprzestrzeganie ustawy grożą następujące sankcje:

- a. W przypadku nieudzielenia odpowiedzi w terminie, reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą klienta.
- b. Na podmiot rynku finansowego, który narusza obowiązki nałożone ustawą Rzecznik Finansowy może nałożyć karę pieniężną w wysokości do 100.000 zł.