

Klient nasz pan? Bat na instytucje finansowe

9 października 2015

Od przyszłego tygodnia bank, firma ubezpieczeniowa czy biuro maklerskie będą musiały odpowiedzieć na reklamację w ciągu 30 dni. Jeśli się spóźnią lub nie odpowiedzą wcale, reklamacja będzie uznana za rozpatrzoną po myśli klienta.

Do tej pory banki rozpatrywały reklamacje w bardzo różnym trybie – część do 30 dni, część informowała, że odpowie „niezwłocznie”, nie precyzując, kiedy dokładnie to nastąpi. Podobnie było na rynku ubezpieczeniowym: klienci niektórych firm ubezpieczeniowych musieli czekać kilka miesięcy na odpowiedź. Zdarzały się też przypadki, kiedy ubezpieczyciel całkowicie zlekceważył skargę.

W przyszłym tygodniu reklamacyjna samowolka się jednak zakończy. 11 października w życie wchodzi ustawa o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego. Banki, SKOK-i, firmy pożyczkowe, zakłady ubezpieczeń, instytucje płatnicze (np. firmy zajmujące się przekazami pieniężnymi), towarzystwa funduszy inwestycyjnych, biura maklerskie i towarzystwa emerytalne będą musiały odpowiedzieć na reklamację w ciągu 30 dni. W skomplikowanych przypadkach instytucja finansowa będzie mogła wydłużyć ten okres o kolejne 30 dni. Będzie musiała jednak poinformować o przyczynach opóźnienia oraz wyjaśnić, dlaczego potrzebuje więcej czasu.

Najistotniejszy dla klientów wydaje się jednak art. 8 ustawy. To bat na instytucje finansowe. Mówi on, że jeśli firma nie odpowie na naszą reklamację w ciągu 30 dni (lub 60 w uzasadnionych przypadkach), będzie ona uznana za rozpatrzoną zgodnie z wolą klienta. Wcześniej banki wpisywały do umowy, iż rozpatrzą reklamację w ciągu miesiąca, jednak za przeciąganie tego terminu nic im nie groziło.

Odpowiedź na reklamację klient powinien otrzymać na piśmie, chyba że zaakceptuje formę elektroniczną tej informacji. W umowie, którą podpisuje (np. pożyczki, ubezpieczenia), musi znaleźć się informacja, gdzie i w jakiej formie będzie mógł złożyć reklamację, musi być podany termin jej rozpatrzenia oraz sposób, w jaki instytucja finansowa powiadomi go o rozpatrzeniu skargi. Jeśli instytucja finansowa nie uzna jego racji, w piśmie będzie musiała poinformować o możliwości odwołania od odrzuconej reklamacji, skorzystania z mediacji lub sądu polubownego, złożenia skargi do rzecznika finansowego lub wskazania właściwego sądu, gdzie może on wytoczyć jej sprawę.

W sprawie rozstrzygnięcia sporu z bankami, zakładami ubezpieczeń czy biurami maklerskimi można pójść do sądu polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego. Opłata za mediację wynosi po 100 zł od każdej ze stron, gdy wartość sporu nie przekracza 10 tys. zł, lub 250 zł, gdy jest wyższa. Ponadto, gdy obie strony się dogadają, sąd zwraca 70 proc. tej kwoty każdej ze stron, jeśli nie – opłata przepada. Każda strona sporu wybiera swojego arbitra, a do znalezienia kompromisu nakłania niezależny superarbiter. Postępowanie może trwać zaledwie miesiąc, a wyrok ma taką samą moc prawną jak wyrok sądu powszechnego.

W sporach z ubezpieczycielami można poprosić o pomoc Biuro Rzecznika Ubezpieczonych. Od najbliższego poniedziałku biuro to przekształci się w Biuro Rzecznika Finansowego, którego zadaniem będzie ochrona klientów wszystkich instytucji finansowanych. Od stycznia 2016 r. Rzecznik Finansowy będzie zajmował się też mediacją między klientami a firmami.

Źródło: NowyObywatel.pl