

Skargi i reklamacje w Handelsbanken

Dbanie o Klienta i jego satysfakcję jest najważniejszym priorytetem działalności Handelsbanken. W Handelsbanken do skarg Klientów podchodzimy indywidualnie i ze szczególną uwagą. Dzięki skargom i reklamacjom Klientów możemy na bieżąco ulepszać nasze usługi oraz poziom ich świadczenia. Daje to nam możliwość ciągłego rozwoju.

Definicja

Skarga – wystąpienie skierowane do Svenska Handelsbanken AB Spółka Akcyjna Oddział w Polsce („Bank”) przez Klienta, który korzysta lub korzystał z usług Banku, wnioskował o świadczenie takich usług lub był odbiorcą oferty marketingowej Banku albo osobę, która chciałaby zostać Klientem Banku, w którym Klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Bank lub wykonywanej przez Bank działalności, w formie i w sposób określony poniżej.

Dostępne formy złożenia skargi

- a) **w formie elektronicznej:** w postaci formularza reklamacji wysłanego za pośrednictwem wiadomości e-mail na adres mailowy Banku: hr.pl@handelsbanken.se;
- b) **w formie pisemnej:** w postaci formularza reklamacji wysłanego listem na adres siedziby Banku lub przekazanego osobiście w siedzibie Banku tj.:
- c) **Handelsbanken Oddział w Polsce**
- d) **Departament Komunikacji
Budynek Mokotów Nova, wejście B.
ul. Wołoska 22
02-675 Warszawa**
- e) **ustnie:** telefonicznie pod numerem 22-381-73-00 albo osobiście do protokołu podczas wizyty klienta w siedzibie Banku.

Formularze reklamacji są dostępne na życzenie klienta i na stronie www.handelsbanken.pl

Zasady składania skargi

Jeżeli chcesz zgłosić skargę/reklamację, w pierwszej kolejności powinieneś skontaktować się z Opiekunem Klienta. Zgłoszenie skargi/reklamacji niezwłocznie po powzięciu przez Ciebie zastrzeżeń, ułatwi i przyspieszy rozpatrzenie skargi/reklamacji przez Bank.

Zgodnie z polityką Handelsbanken skargi/reklamacje powinny być rozpatrywane rzetelnie, wnikliwie i terminowo, z zachowaniem obiektywizmu oraz poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa i dobrych obyczajów.

Każda skarga/reklamacja powinna zawierać opis zdarzenia budzącego Twoje zastrzeżenia oraz Twoje dane identyfikacyjne tj.:

- a) imię i nazwisko oraz numer PESEL (w przypadku Klienta będącego osobą fizyczną) albo nazwę oraz numer REGON lub NIP (w przypadku Klienta będącego osobą prawną),
- b) aktualne dane adresowe,
- c) w miarę możliwości: numer Klienta lub numer rachunku bankowego Klienta lub karty płatniczej Klienta lub numer umowy, której dotyczy skarga/reklamacja.

Na Twoje żądanie, Bank potwierdzi w formie pisemnej lub w inny uzgodniony sposób, fakt złożenia przez Ciebie skargi/reklamacji. Zgłoszenie skargi/reklamacji nie zwalnia Klienta z obowiązku terminowej realizacji zobowiązań wobec Banku

Rozpatrywanie skargi

Bank udzieli odpowiedzi na Twoją skargę/reklamację najszybciej jak to możliwe, nie dłużej jednak niż w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania. W sprawach szczególnie trudnych, uniemożliwiających rozpatrzenie skargi/reklamacji i udzielenie na nią odpowiedzi w ww. terminie możliwe jest wydłużenie terminu rozpatrywania skargi/reklamacji. Bank poinformuje Cię o stanie Twojej sprawy i przewidywanym terminie udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania skargi/reklamacji w przypadku Klientów będących osobami fizycznymi, a dla pozostałych Klientów termin ten nie może przekroczyć 90 dni od dnia otrzymania skargi/reklamacji. Do zachowania przez Bank wskazanych powyżej terminów wystarczy wysłanie przez Bank odpowiedzi przed ich upływem.

Bank poinformuje Cię także pisemnie o nieuwzględnieniu Twojej skargi/reklamacji.

Formy odpowiedzi na skargę

Bank sporządzi odpowiedź na skargę/reklamację na piśmie oraz prześle na Twój adres korespondencyjny zgodny z ostatnimi danymi posiadanymi przez Bank. Na Twój wniosek Bank może dostarczyć odpowiedź na skargę/reklamację również na wskazany przez Ciebie adres poczty elektronicznej. Wniosek o przekazanie odpowiedzi pocztą elektroniczną możesz złożyć do chwili przekazania przez Bank odpowiedzi.

Odwolanie od decyzji Banku

Jeżeli nie zgadzasz się z rozstrzygnięciem Banku możesz zwrócić się o ponowne rozpatrzenie Twojej skargi/reklamacji przez Bank. W takim przypadku sprawa będzie rozpatrzona od nowa.

W celu ponownego rozpatrzenia reklamacji należy się zwrócić do Zarządzającego Skargami w Banku.

Jeżeli jesteś niezadowolony z decyzji Banku

Klient będący konsumentem (tj. osobą fizyczną dokonującą z Bankiem czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową), może zwrócić się o pomoc do Powiatowego lub Miejskiego Rzecznika Konsumentów.

Jeżeli nie zgadzasz się z ostateczną decyzją Banku w sprawie Twojej skargi, przysługuje Ci prawo do pozasądowego rozstrzygnięcia sporu z Bankiem przez:

- a) Rzecznika Finansowego – w sprawach, w których Bank nie uwzględnił Twoich roszczeń wynikających z reklamacji – w przypadku Klientów będących osobami fizycznymi;
- b) Jednocześnie przysługuje Ci w każdym czasie prawo wystąpienia z powództwem przeciwko Bankowi do właściwego sądu powszechnego. Sądem właściwym do wytoczenia powództwa przeciwko Bankowi jest sąd właściwy dla miejsca siedziby Banku.

Organem sprawującym nadzór nad działalnością Banku jest szwedzki Urząd Nadzoru Finansowego (*Finansinspektionen*).