

Zasady rozpatrywania skarg i reklamacji

Definicje

Termin	Definicja
Reklamacja/skarga	Każde wystąpienie kierowane do FCE Bank SA Oddział w Polsce przez Klienta, odnoszące się do jego zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Bank lub jego działalność.
FCE Bank SA Oddział w Polsce / Bank	FCE Bank plc z siedzibą w Brentwood, Wielka Brytania, działający w Polsce przez FCE Bank Spółka Akcyjna Oddział w Polsce z siedzibą przy ul. Taśmowej 7, 02-677 Warszawa, zarejestrowany w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie pod numerem KRS 0000618173
Ford Polska	Ford Polska Sp. z o.o.
Dealer	Autoryzowany dealer marki Ford

Rozdział 1 : Składanie reklamacji

- Miejsce i forma złożenia reklamacji**
- i Reklamacja może być złożona w siedzibie FCE Bank SA Oddział w Polsce, tj. na ul. Taśmowej 7 w Warszawie, w trakcie wizyty Klienta:
- w formie pisemnej,
 - w formie ustnej.

Klient może również złożyć reklamację:

- w formie pisemnej, przesyłając ją przesyłką pocztową na adres FCE Bank SA Oddział w Polsce, tj. ul. Taśmowa 7, 02-677 Warszawa,
- w formie ustnej podczas rozmowy telefonicznej z pracownikiem Wydziału Rozliczeń i Obsługi Klienta FCE Bank SA Oddział w Polsce pod numerami telefonów 22 6086980, 22 6086985,
- w formie elektronicznej na adres e-mail: kredyty@ford.com.

W każdym przypadku zgłaszana reklamacja powinna zawierać następujące informacje:

- Nazwisko i adres,
- Numer umowy o kredyt na zakup samochodu,
- Numer telefonu (do pracy i do domu, jeżeli to możliwe),
- Markę / model / rok produkcji samochodu,
- Nazwę Dealera, adres i osobę do kontaktowania się (tj. sprzedawca, kierownik działu sprzedaży),
- Treść reklamacji.

Reklamacje Klientów, dotyczące jakości usług świadczonych przez FCE Bank SA Oddział w Polsce i Dealerów, otrzymane na kwestionariuszu Ford Polska będą traktowane w taki sam sposób, jak pisemne reklamacje składane bezpośrednio do FCE Bank SA Oddział w Polsce.

- Wstrzymywanie płatności**
- Klient nie może wstrzymać płatności zaciągniętego kredytu w Banku z powodu nie rozpatrzonej reklamacji. Wszelkie decyzje dotyczące odstąpienia od naliczania odsetek od należności przeterminowanych lub zawieszenia procesu odzyskiwania należności, odnoszące się do kredytu, który jest przedmiotem reklamacji, podejmuje Dyrektor FCE Bank SA Oddział w Polsce.

Rozdział 2 : Odpowiedź na reklamacje

Otrzymanie i rozpatrzenie reklamacji Reklamacja otrzymana przez Bank zostanie rozpatrzona w sposób zapewniający wydanie należytego i obiektywnego rozstrzygnięcia problemu zawartego w zgłoszonej reklamacji.

W momencie otrzymania reklamacji związanej z udzielonym kredytem pracownik Banku:

Etap	Działania
1 w ciągu 48 godzin	(a) Wpisuje otrzymaną reklamację do Rejestru Reklamacji oraz rejestruje wszystkie szczegóły dotyczące reklamacji i otrzymanej korespondencji. (b) W przypadku reklamacji otrzymanej listownie kontaktuje się telefonicznie z Klientem w celu poinformowania go o wpłygnięciu reklamacji i terminie jej rozpatrzenia. (c) Składa dokumentację do akt Klienta. (d) Wypełnia kartę reklamacji.
2 po upływie 5 dni roboczych	W przypadkach, kiedy reklamacje nie mogą być rozpatrzone z przyczyn zewnętrznych lub innych, niezależnych od pracownika Banku rozpatrującego reklamację, pracownik Banku co 7 dni informuje Klienta telefonicznie o aktualnym statusie rozpatrywanej reklamacji.
3 w ciągu 14 dni roboczych	Reklamacja powinna być rozpatrzona i odpowiedź udzielona w ciągu 14 dni od dnia otrzymania reklamacji. Wszystkie szczegóły są odnotowywane w Rejestrze Reklamacji. W przypadkach bardziej skomplikowanych, wymagających dodatkowych ustaleń lub wobec zaistnienia okoliczności niezależnych od FCE Bank SA Oddział w Polsce, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w tym terminie, może nastąpić przedłużenie wskazanego na tym etapie terminu za zgodą Dyrektora Departamentu Operacji Banku. Jednocześnie Klient jest informowany telefonicznie o statusie rozpatrywanej reklamacji i o przyczynach opóźnienia. Ponadto Bank wskazuje okoliczności, które muszą być ustalone dla rozpatrzenia sprawy oraz określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi.
4 w ciągu 8 tygodni	Przedłużenie terminu, o którym mowa powyżej, nie może przekroczyć 8 tygodni (licząc od dnia otrzymania reklamacji).

Jeżeli reklamacja jest związana z kredytowanym pojazdem wówczas pracownik Banku:

(a) Przekazuje kopię reklamacji do rozpatrzenia do "Działu reklamacji" Ford Polska,
(b) Składa do akt Klienta oryginał pisma z reklamacją i potwierdzeniem przyjęcia tego pisma przez FCE Bank SA Oddział w Polsce oraz raz w tygodniu kontroluje bieg procesu rozpatrzenia reklamacji przez Ford Polska.

Wyjaśnia się, że brak odpowiedzi ze strony Ford Polska na złożoną reklamację nie ma wpływu na obowiązki Klienta wynikające z umowy kredytowej, która wiąże Klienta z Bankiem.

Jeżeli reklamacja dotyczy jakości usług świadczonych przez Dealera, ale wyłączenie w zakresie usług pośrednictwa kredytowego świadczonego przez Dealera na rzecz Banku, to wówczas pracownik Banku:

(a) Przekazuje kopię reklamacji Kierownikowi Regionalnemu ds. Sprzedaży Banku,
(b) Wysyła kopię reklamacji do kierownika Działu Sprzedaży danego Dealera, celem udzielania odpowiedzi na poruszone kwestie i podjęcie niezbędnych działań w celu rozpoznania reklamacji,
(c) Składa do akt Klienta oryginał pisma z reklamacją i potwierdzeniem przyjęcia tego pisma przez FCE Bank SA Oddział w Polsce oraz korespondencję z Dealerem.

Jeżeli reklamacja nie dotyczy usług pośrednictwa kredytowego świadczonego przez Dealera, to wyjaśnia się, że brak odpowiedzi ze strony Dealera na złożoną reklamację nie ma wpływu na obowiązki Klienta wynikające z umowy kredytowej, która wiąże Klienta z Bankiem.

Zakończenie działań Po rozpatrzeniu reklamacji lub po stwierdzeniu, że jest ona nieuzasadniona, Klient zostanie poinformowany o tym na piśmie, a kopia odpowiedzi zostanie załączona do akt Klienta.