

Klient (osoba fizyczna) ma prawo do składania skarg (w tym reklamacji) dotyczących usług świadczonych przez CA Auto Bank S.p.A. z siedzibą w Turynie, działającą poprzez CA Auto Bank S.p.A. S.A. Oddział w Polsce z siedzibą w Warszawie, będący oddziałem przedsiębiorcy zagranicznego, zwany dalej „Bankiem”:

1) **na piśmie:**

- a) w postaci papierowej – osobiście w siedzibie Banku, CA Auto Bank S.p.A. S.A. Oddział w Polsce, al. Wyścigowa 6, 02-681 Warszawa lub wysyłając reklamację przesyłką pocztową na adres siedziby Banku CA Auto Bank S.p.A. S.A. Oddział w Polsce, al. Wyścigowa 6, 02-681 Warszawa; albo
- b) w postaci elektronicznej – e-mailem na adres Banku info@ca-autobank.com.pl lub na adres do doręczeń elektronicznych Banku wpisany do bazy adresów elektronicznych: AE:PL – 81309 – 87431 - UBRET – 27;

2) **ustnie** – osobiście w CA Auto Bank S.p.A. S.A. Oddział w Polsce, al. Wyścigowa 6, 02-681 Warszawa (do protokołu) lub telefonicznie pod numerem telefonu +48 22 607 49 90.

Bank udzieli pisemnej odpowiedzi na złożoną reklamację bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie do 30 dni od daty otrzymania reklamacji. W uzasadnionych przypadkach termin udzielenia odpowiedzi może zostać wydłużony do 60 dni, po uprzednim wyjaśnieniu Klientowi przyczyn braku możliwości dotrzymania wskazanego wyżej terminu oraz okoliczności, które wymagają dodatkowego ustalenia.

Odpowiedź na reklamację Bank przekaże:

- 1) **w postaci papierowej lub elektronicznej**, zgodnie z wnioskiem Klienta, jeżeli reklamacja została złożona ustnie;
- 2) **w postaci papierowej**, jeżeli Klient złożył reklamację na piśmie w postaci papierowej. Na wniosek klienta, Bank przekaże odpowiedź na piśmie w postaci elektronicznej;
- 3) **w postaci elektronicznej**, jeżeli Klient złożył reklamację na piśmie w postaci elektronicznej. Na wniosek Klienta, Bank przekaże odpowiedź na piśmie w postaci papierowej.

Odpowiedź na reklamację na piśmie w postaci papierowej Bank przekaże na adres wskazany w umowie zawartej przez Klienta lub na inny adres, który Klient wskazał w piśmie.

Odpowiedź na reklamację w postaci elektronicznej, Bank przekaże:

- 1) na adres e-mail, z którego Klient złożył reklamację; albo
- 2) na adres do doręczeń elektronicznych Klienta, jeżeli Klient złożył reklamację na adres do doręczeń.

Złożenie przez Klienta reklamacji niezwłocznie po powzięciu przez Klienta zastrzeżeń ułatwi i przyspieszy rzetelne rozpatrzenie reklamacji. W celu sprawnego przeprowadzenia procesu rozpatrywania reklamacji, powinna ona zawierać dokładne dane adresowe Klienta (w przypadku, gdyby korespondencja miała być wysłana na adres inny, niż podany w dacie zawierania umowy), a także przywołanie numeru umowy. Na żądanie Klienta Bank potwierdzi na piśmie wpływ reklamacji.

W przypadku nieuwzględnienia roszczenia Klienta przez Bank, Klient ma prawo wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy przez Rzecznika Finansowego.

Ponadto, Bank przyjmuje, rozpatruje i odpowiada na skargi Klientów na niezapewnianie spełniania wymagań dostępności przez usługę bankowości detalicznej oraz usługę handlu elektronicznego zgodnie z przepisami ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze (Dz. U. poz. 731 z późn. zm.).

Bank dąży do rozwiązywania wzajemnych sporów, korzystając w miarę możliwości z mediacyjnych i polubownych form rozstrzygania sporów.

Instytucje działające przy Związku Banków Polskich, zwanym dalej „ZBP”:

Bankowy Arbitraż Konsumencki został powołany w celu rozstrzygania sporów pomiędzy konsumentami, będącymi klientami banku, a bankiem w zakresie roszczeń pieniężnych z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania przez bank czynności bankowych lub innych czynności na rzecz konsumenta. Rozstrzygnięciu Arbitra Bankowego podlegają sprawy, których wartość przedmiotu sporu nie przekracza 12 tys. zł. oraz w których zostało zakończone postępowanie reklamacyjne w banku dotyczące spornej kwestii, chyba że bank nie udzielił odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni. Postępowanie przed Arbitrem Bankowym jest jednoinstancyjne. Konsument niezadowolony z rozstrzygnięcia może skierować sprawę na drogę postępowania sądowego, zaś dla banku orzeczenia Arbitra Bankowego są ostateczne.

Komisja Etyki Bankowej, zwana dalej „Komisją”, powołana jest do oceny przestrzegania przez banki i ich pracowników oraz przez osoby, za których pośrednictwem banki wykonują czynności bankowe zasad określonych w Kodeksie Etyki Bankowej („Zasadach Dobrej Praktyki Bankowej”). Komisja wydaje oceny w przypadku rozpatrywania spraw z zakresu zachowań banków we wzajemnych relacjach z innymi bankami oraz poszanowania zasad uczciwej konkurencji w prowadzonej przez banki promocji i reklamie oferowanych usług. Komisja wydaje także oceny o charakterze ogólnym na tle analizy zdarzeń występujących na rynku finansowym, które w opinii Komisji wymagają wydania oceny, a także na podstawie problemów zgłaszanych w skargach i wnioskach przez Klientów.

Sąd Polubowny (Arbitrażowy) przy Związku Banków Polskich rozstrzyga spory o prawa majątkowe, z wyjątkiem spraw o alimenty oraz spory o prawa niemajątkowe, jeżeli mogą one być przedmiotem ugody sądowej. Bank informuje, że istnieje możliwość polubownego rozstrzygania sporów wynikających z umowy zawartej przez Klienta z Bankiem na podstawie obowiązującego Regulaminu Sądu Polubownego (Arbitrażowego) przy Związku Banków Polskich, którego aktualna treść dostępna jest na stronie internetowej www.zbp.pl. Możliwość rozstrzygania sporów przez Sąd Polubowny przy Związku Banków Polskich nie wyklucza właściwości sądów powszechnych, a postanowienie umowy zawartej przez Klienta z Bankiem przewidujące taką możliwość samo w sobie nie stanowi zapisu na sąd polubowny.

Instytucja działająca przy Komisji Nadzoru Finansowego:

Sąd Polubowny rozstrzyga spory o prawa majątkowe pomiędzy bankami oraz pomiędzy bankami a innymi podmiotami, może także rozstrzygać spory o prawa majątkowe pomiędzy innymi podmiotami. Nie mają zastosowania ograniczenia odnośnie minimalnej bądź maksymalnej wartości przedmiotu sporu. Postępowanie przed Sądem Polubownym jest dwuinstancyjne.

Regulaminy instytucji działających przy ZBP i Komisji Nadzoru Finansowego oraz szczegółowe informacje o ich działalności dostępne są na stronie internetowej www.zbp.pl lub w siedzibie ZBP przy ul. Kruczkowskiego 8 w Warszawie, a także Komisji Nadzoru Finansowego przy ul. Pięknej 20 w Warszawie oraz na stronie internetowej www.knf.gov.pl

Podmioty umocowane do prowadzenia sporu w rozumieniu ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich:

Rzecznik Finansowy – prowadzi spory konsumenckie w obszarze sektora finansowego; szczegółowe informacje na temat działalności Rzecznika dostępne są na stronie internetowej www.rf.gov.pl

Bankowy Arbitraż Konsumencki przy Związku Banków Polskich – szczegółowe informacje dostępne są na stronie www.zbp.pl