

Regulamin składania i rozpatrywania reklamacji Klientów Banku Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna będących konsumentami

Rozdział 1. Postanowienia ogólne

- § 1. Niniejszy Regulamin, zwany dalej „Regulaminem” określa tryb składania i rozpatrywania reklamacji Klientów Banku Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna, będących Konsumentami.
- § 2. Przez użyte w Regulaminie określenia należy rozumieć:
- 1) **Bank** - Bank Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna,
 - 2) **Jednostka Banku** – Oddział, Filia Banku,
 - 3) **Karta Płatnicza** – wydana / udostępniona przez Bank karta (z numerem karty i datą ważności) identyfikująca Klienta, służąca do dokonywania Transakcji,
 - 4) **Klient** – konsument, osoba fizyczna dokonująca z Bankiem czynności prawnej nie związanej bezpośrednio ze swoją działalnością gospodarczą lub zawodową, użytkownik Karty Płatniczej, także Klient dokonujący z Bankiem czynności prawnej nie związanej bezpośrednio ze swoją działalnością gospodarczą lub zawodową za pośrednictwem Domu Inwestycyjnego XELION („**Klient Xelion**”);
 - 5) **Pekao24/Usługa Pekao 24** – bankowa usługa telekomunikacyjna umożliwiająca: uzyskiwanie informacji o Produktach Banku, z których Klient korzysta, dokonywanie transakcji na Rachunkach oraz składanie oświadczeń woli w zakresie zawierania umów szczegółowych poprzez telekomunikacyjne serwisy automatyczne i za pośrednictwem konsultantów, zgodnie z zasadami określonymi w umowie jej dotyczącej,
 - 6) **Produkt Banku** – każdy produkt (w tym Rachunek) lub usługa oferowana Klientowi przez Bank,
 - 7) **Rachunek** – rachunek oszczędnościowo – rozliczeniowy lub rachunek oszczędnościowy, rachunek oszczędnościowy lokat terminowych, rachunek służący do obsługi Karty Płatniczej,
 - 8) **Reklamacja** – wystąpienie Klienta do Banku, w którym zgłasza zastrzeżenia dotyczące Produktu Banku lub usługi świadczonej przez Bank,
 - 9) **Transakcja** – gotówkowa lub bezgotówkowa transakcja płatnicza określona w regulaminie Produktu Banku, z którego korzysta Klient,
 - 10) **Umowa** – umowa zawarta między Klientem a Bankiem dotycząca Produktu Banku,
 - 11) **Serwis** – bankowa usługa telekomunikacyjna umożliwiająca uzyskiwanie informacji o Produktach, z których korzysta Klient Xelion, dokonywanie transakcji na Rachunkach oraz składanie oświadczeń woli w zakresie zawierania umów szczegółowych poprzez telekomunikacyjne serwisy automatyczne i za pośrednictwem konsultantów, zgodnie z zasadami określonymi w umowie jej dotyczącej.

§ 3.1 W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie postanowienia umów zawartych między Bankiem a Klientem.

2. Zasady składania i rozpatrywania reklamacji dotyczących produktów ubezpieczeniowych wskazane zostały w odpowiednich ogólnych warunkach ubezpieczenia lub umowie ubezpieczenia.
3. Zastrzeżenia Klientów dotyczące niedostarczonego towaru lub usługi opłaconej Kartą Płatniczą lub niezgodności towaru lub usługi z oczekiwaniami lub zamówieniem Klienta nie stanowią Reklamacji w rozumieniu Regulaminu, o ile zlecona płatność została przez Bank wykonana prawidłowo.

Rozdział 2.

Zasady składania Reklamacji

§ 4. Reklamacje mogą być składane przez Klienta:

- 1) w formie pisemnej – osobiście w Jednostce Banku, za pośrednictwem Doradcy Finansowego (w przypadku Klientów Xelion) albo przesyłką pocztową,
- 2) ustnie – osobiście do protokołu podczas wizyty w Jednostce Banku bądź w Punkcie Obsługi Klienta Xelion (w przypadku Klientów Xelion),
- 3) telefonicznie za pośrednictwem infolinii Banku, a Klienci Xelion także za pośrednictwem konsultanta TeleXelion,
- 4) w przypadku Klientów, z którymi Bank zawarł odrębną umowę o obsługę zleceń składanych telefonicznie - podczas rejestrowanej rozmowy telefonicznej na numer wskazany w tej umowie,
- 5) za pośrednictwem poczty elektronicznej w Pekao24, a w przypadku Klientów Xelion także za pośrednictwem poczty elektronicznej w Serwisie.

Numery telefonów, pod którymi mogą być składane Reklamacje są dostępne na stronie internetowej Banku www.pekao.com.pl w zakładce „Satysfakcja Klienta >> Reklamacje” oraz w Jednostkach Banku. Dane adresowe Jednostek Banku oraz Biura Reklamacji, są dostępne na stronie internetowej Banku www.pekao.com.pl oraz w Jednostkach Banku. Dane adresowe Punktów Obsługi Klienta Xelion są dostępne na stronie internetowej www.xelion.com.pl.

§ 5.1. Bank nie wprowadza ograniczeń dotyczących terminu złożenia Reklamacji przez Klienta z zastrzeżeniem ust. 2 i ust. 3 oraz sytuacji, gdy ograniczenie takie wynika z obowiązujących przepisów prawa. Złożenie Reklamacji przez Klienta niezwłocznie po powzięciu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia ułatwi i przyspieszy rzetelne rozpatrzenie Reklamacji przez Bank.

2. Klient jest zobowiązany niezwłocznie powiadomić Bank w sposób określony w § 4 o stwierdzonych nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych Transakcjach, nie później jednak niż w terminie 13 (trzynastu) miesięcy od dnia obciążenia Rachunku albo od dnia, w którym transakcja miała być wykonana.

3. Jeżeli Klient nie dokona powiadomienia w terminie, o którym mowa w ust. 2, roszczenia Klienta wobec Banku z tytułu nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych Transakcji wygasają.
- § 6. Reklamacja powinna zawierać imię, nazwisko, adres do korespondencji, oraz dodatkowo, w przypadku Reklamacji składanych w formie pisemnej, także numer PESEL lub nr CIS, numer Rachunku numer Karty Płatniczej pozwalające Bankowi jednoznacznie zidentyfikować Klienta, opis zdarzenia budzącego zastrzeżenia, oczekiwania Klienta dotyczące sposobu rozstrzygnięcia Reklamacji oraz podpis Klienta.
- § 7. W przypadku, gdy Reklamacja dotyczy Transakcji dokonanej Kartą Płatniczą:
- 1) W celu sprawnego przeprowadzenia procesu rozpatrywania reklamacji, Klient powinien dołączyć do składanej Reklamacji posiadaną dokumentację dotyczącą reklamowanej Transakcji.
 - 2) Bank może zwrócić się do Klienta, którego Karta Płatnicza posłużyła do dokonania reklamowanej Transakcji, z prośbą o wypełnienie i przesłanie pisemnego oświadczenia określającego przyczynę Reklamacji oraz doręczenie kopii dowodu dokonania Transakcji kartą. Oświadczenie powinno być podpisane przez Klienta, którego Karta Płatnicza posłużyła do dokonania reklamowanej Transakcji;
 - 3) która według Klienta nie została przez niego dokonana, Bank może zwrócić się z wnioskiem do Klienta o:
 - a. niezwłoczne zastrzeżenie karty;
 - b. niezwłoczne przekazanie dokumentu potwierdzającego zgłoszenie organom ścigania faktu dokonania Transakcji Kartą Płatniczą przez osobę do tego nieupoważnioną.
- § 8. Reklamacja może być złożona przez pełnomocnika na podstawie pisemnego pełnomocnictwa udzielonego przez Klienta.

Rozdział 3.

Rozpatrywanie Reklamacji

- § 9. Bank rozpatruje zgłoszone Reklamacje niezwłocznie po ich wpływie i bez zbędnej zwłoki, w sposób rzetelny i wnikliwy, z zachowaniem obiektywizmu oraz z poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa i dobrych obyczajów.
- § 10. W procesie rozpatrywania Reklamacji Bank analizuje wszystkie informacje i dokumenty przekazane wraz z Reklamacją oraz informacje i dokumenty będące w posiadaniu Banku oraz, jeśli zachodzi taka potrzeba, informacje i dokumenty udostępnione Bankowi przez inne podmioty.
- § 11. Jeżeli w sprawie, która jest przedmiotem Reklamacji prowadzone jest postępowanie przez organ administracji państwowej lub wymiaru sprawiedliwości, a postępowanie to nie zakończy się w terminie umożliwiającym udzielenie odpowiedzi w terminach określonych w § 12, Bank udziela odpowiedzi na podstawie posiadanych dokumentów i

informacji. Bank jest uprawniony do wznowienia procesu rozpatrzenia Reklamacji po otrzymaniu dokumentu potwierdzającego zakończenie postępowania przez organ administracji państwowej lub wymiaru sprawiedliwości.

Rozdział 4.

Tryb udzielania odpowiedzi na Reklamacje

§ 12.1. Bank udziela odpowiedzi na Reklamacje bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania Reklamacji, z zastrzeżeniem postanowień ust.2.

2. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających udzielenie odpowiedzi w terminie określonym w ust. 1, Bank przekazuje Klientowi informację o przyczynach opóźnienia, okolicznościach, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy oraz o przewidywanym terminie udzielenia odpowiedzi. Termin ten nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania przez Bank Reklamacji.

§ 13.1. Z zastrzeżeniem ust. 2, Bank udziela Klientowi odpowiedzi na Reklamacje w formie pisemnej na adres do korespondencji.

2. Na wniosek Klienta, Bank udziela odpowiedzi na Reklamację za pośrednictwem poczty elektronicznej w usłudze Pekao24 (jeśli Klient zawarł z Bankiem umowę o tę usługę) lub na adres poczty elektronicznej wskazany przez Klienta.

Jeśli odpowiedź jest przesyłana na adres poczty elektronicznej wskazany przez Klienta, Bank szyfruje dane w celu ich ochrony. Bank przekazuje Klientowi hasło do odszyfrowania odpowiedzi odrębnym kanałem komunikacji, zgodnie z wyborem Klienta tj. poprzez sms na wskazany numer telefonu komórkowego lub na inny adres poczty elektronicznej wskazany przez Klienta. W przypadku, gdy nie jest możliwe przekazanie hasła Klientowi w sposób określony w zdaniu poprzedzającym, Bank przesyła odpowiedź w formie papierowej na adres korespondencyjny Klienta.

§ 14. W przypadku pozytywnego rozpatrzenia Reklamacji związanej z roszczeniem finansowym, Bank dokonuje rozliczenia niezwłocznie, ale nie później niż w terminie 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi.

Rozdział 5.

Zmiana Regulaminu

§ 15.1. W przypadku zaistnienia przynajmniej jednej z niżej wymienionych przyczyn:

- 1) zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawa w zakresie, w jakim spowoduje to konieczność dostosowania postanowień Regulaminu do rozwiązań wynikających z takiej zmiany,
- 2) zmiany orzecznictwa sądów powszechnych lub wydania nowych uchwał, decyzji, rekomendacji lub innych aktów przez urzędy uprawnione do ustanowienia wiążących banki regulacji,
- 3) rozszerzenia zakresu usług Banku lub wprowadzenia nowych funkcjonalności istniejących usług, o ile zapewni to należyte wykonanie Umowy,

- 4) wprowadzenia rozwiązań zwiększających bezpieczeństwo korzystania przez Klienta z usług wykonywanych na podstawie Umowy,
- 5) modyfikacji sposobu lub zakresu świadczenia usług,
 - a) spowodowanej niezależnymi od Banku względami technologicznymi lub informatycznymi,
 - b) zmianą lub wypowiedzeniem umowy zawartej przez Bank z partnerem zewnętrznym, na podstawie której świadczone są te usługi,
 - c) w zakresie w jakim spowoduje to należyte wykonywanie Umowy i nie będzie prowadziło do zwiększenia obciążeń finansowych Klienta z tytułu Umowy,Bank dokona zmian postanowień Regulaminu w zakresie wymagającym dostosowania jego postanowień do ww. zmian.

2. W przypadku zmiany postanowień Regulaminu, Bank przekaze Klientowi informacje o zmianach w terminie 2 miesiące przed datą ich wejścia w życie, zgodnie z decyzją Klienta, wyrażoną dla sposobu przekazywania informacji o zmianie danej Umowy, odpowiednio.
 - 1) elektronicznie - w usłudze Pekao24 lub w przypadku Klientów Xelion w serwisie XelionInternet usługi Serwis,
 - 2) listownie (w formie papierowej) na podany adres do korespondencji.

Rozdział 6.

Inne postanowienia

- § 16. W przypadku, gdy Klient nie zgadza się z decyzją Banku wynikającą z rozpatrzenia Reklamacji, przysługuje mu prawo:
- 1) zwrócenia się z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu do Arbitra Bankowego działającego przy Związku Banków Polskich w sprawach dotyczących roszczeń pieniężnych z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania przez Bank czynności bankowych lub innych, w których wartość przedmiotu sporu nie przekracza 8 000 zł (słownie złotych: osiem tysięcy). Do wniosku kierowanego do Arbitra Bankowego powinien być dołączony dokument potwierdzający zakończenie procesu reklamacyjnego w Banku lub oświadczenie o nieotrzymaniu z Banku odpowiedzi na Reklamację. Procedurę postępowania przed Arbitrem Bankowych określa Regulamin Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego dostępny na stronie internetowej Związku Banków Polskich (www.zbp.pl),
 - 2) wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego.
 - 3) wystąpienia z powództwem przeciwko Bankowi do sądu powszechnego.
- § 17. Klient może zwrócić się o pomoc do miejskich lub powiatowych rzeczników konsumentów.
- § 18. Organem nadzoru właściwym w sprawach z zakresu ochrony konsumentów jest Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.
- § 19. Klient może wnieść skargę na Bank do organu nadzoru, którym jest Komisja Nadzoru Finansowego.