

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

Rozdział 1. Postanowienia ogólne

§ 1. Przez użyte w niniejszym Regulaminie określenia należy rozumieć:

- 1) **Bank** - Bank Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna,
- 2) **Jednostka Banku** – Oddział, Filia Banku,
- 3) **Karta Płatnicza** – wydana przez Bank karta identyfikująca Klienta, służąca do dokonywania Transakcji,
- 4) **Klient** – osoba fizyczna dokonująca z Bankiem bezpośrednio lub za pośrednictwem Domu Inwestycyjnego XELION („Klient Xelion”) czynności prawnej nie związanej bezpośrednio ze swoją działalnością gospodarczą lub zawodową (konsument) lub będący konsumentem użytkownik Karty Płatniczej,
- 5) **Pekao24/Usługa Pekao24** – usługa umożliwiająca: uzyskiwanie informacji o Produktach Banku, z których Klient korzysta, dokonywanie transakcji na Rachunkach oraz składanie oświadczeń woli w zakresie zawierania umów szczegółowych poprzez serwisy automatyczne i za pośrednictwem konsultantów, zgodnie z zasadami określonymi w umowie jej dotyczącej,
- 6) **Produkt Banku** – usługa oferowana Klientowi przez Bank,
- 7) **Rachunek** – rachunek oszczędnościowo – rozliczeniowy lub rachunek oszczędnościowy, rachunek oszczędnościowy lokat terminowych, rachunek służący do obsługi Karty Płatniczej,
- 8) **Regulamin** – niniejszy regulamin składania i rozpatrywania reklamacji,
- 9) **Reklamacja** – wystąpienie Klienta do Banku, w którym zgłasza zastrzeżenia dotyczące Produktu Banku,
- 10) **Transakcja** – gotówkowa lub bezgotówkowa transakcja płatnicza określona w regulaminie Produktu Banku, z którego korzysta Klient,
- 11) **Umowa** – umowa zawarta między Klientem a Bankiem dotycząca Produktu Banku,
- 12) **Serwis** – usługa umożliwiająca uzyskiwanie informacji o Produktach, z których korzysta Klient Xelion, dokonywanie transakcji na Rachunkach oraz składanie oświadczeń woli w zakresie zawierania umów szczegółowych poprzez serwisy automatyczne i za pośrednictwem konsultantów, zgodnie z zasadami określonymi w umowie jej dotyczącej.

§ 2.1 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

§ 3. 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.

§ 4.1. Bank nie wprowadza ograniczeń dotyczących terminu złożenia Reklamacji przez Klienta, z zastrzeżeniem ust. 2 oraz sytuacji, gdy ograniczenie takie wynika z obowiązujących przepisów prawa.

2. Klient jest zobowiązany niezwłocznie powiadomić Bank w sposób określony w § 3 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, pod rygorem wygaśnięcia roszczenia Klienta z tytułu tej Transakcji.

§ 5. Reklamacja powinna zawierać imię, nazwisko, adres do korespondencji, opis zdarzenia budzącego zastrzeżenie, numer Rachunku lub numer Karty Płatniczej oraz dodatkowo, w przypadku Reklamacji składanych w formie pisemnej, także numer PESEL lub nr CIS Klienta i podpis Klienta. Reklamacja może też zawierać oczekiwania Klienta dotyczące sposobu rozstrzygnięcia Reklamacji.

§ 6. W przypadku gdy Reklamacja dotyczy Transakcji dokonanej Kartą Płatniczą, Bank może zwrócić się do Klienta:

- 1) z prośbą o przesłanie pisemnego oświadczenia określającego przyczynę Reklamacji oraz o dodatkowe dokumenty i wyjaśnienia. Oświadczenie powinno być podpisane przez Klienta - użytkownika karty;
- 2) z wnioskiem o niezwłoczne zastrzeżenie karty, lub
- 3) o niezwłoczne przekazanie dokumentu potwierdzającego zgłoszenie organom ścigania faktu dokonania Transakcji Kartą Płatniczą przez osobę do tego nieupoważnioną, gdy Klient nie dokonał danej transakcji.

§ 7. Reklamacja może być złożona przez pełnomocnika na podstawie pisemnego pełnomocnictwa udzielonego przez Klienta.

Rozdział 3. Rozpatrywanie i tryb udzielania odpowiedzi na Reklamacje

§ 8. Bank rozpatruje zgłoszone Reklamacje w sposób rzetelny i wnikliwy, wykorzystując wszelkie dostępne Bankowi informacje, z zachowaniem obiektywizmu oraz z poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa i dobrych obyczajów.

§ 9. 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 § 10, 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.

- § 10.1. 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.
- § 11.1. Odpowiedzi na Reklamację Bank udziela na papierze na adres do korespondencji Klienta.
2. Na wniosek Klienta, z zastrzeżeniem ust. 3, Bank udziela odpowiedzi na Reklamację za pośrednictwem poczty elektronicznej w Pekao24 (jeśli Klient zawarł z Bankiem umowę o tę usługę) lub na adres poczty elektronicznej wskazany przez Klienta. Bank szyfruje odpowiedź przesyłaną na adres poczty elektronicznej Klienta i przekazuje Klientowi hasło do odszyfrowania odpowiedzi odrębnym kanałem komunikacji, zgodnie z wyborem Klienta tj. poprzez sms na wskazany numer telefonu komórkowego lub na inny wskazany adres poczty elektronicznej. Gdy nie jest możliwe przekazanie hasła w w/w sposób, Bank przesyła odpowiedź zgodnie z ust. 1.
3. Odpowiedzi nieuwzględniających roszczeń Klienta Bank zawsze udziela na papierze.
- § 12. 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 4. Zmiana Regulaminu

- § 13.1. 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 przekaże 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) w formie papierowej na podany adres do korespondencji Klienta.

Rozdział 5. Inne postanowienia

- § 14.1. Klientowi przysługuje prawo do skorzystania z sądowego lub pozasądowego rozstrzygnięcia sporów z Bankiem. Podmiotami właściwymi do rozstrzygnięcia sporów pozasądowych są:
- 1) Bankowy Arbitraż Konsumencki (Arbiter Bankowy) działający przy Związku Banków Polskich; tryb i zasady prowadzenia takich postępowań dostępne są na stronie www.zbp.pl,
 - 2) Rzecznik Finansowy; tryb i zasady prowadzenia takich postępowań dostępne są na stronie www.rf.gov.pl.
2. W przypadku sporu dotyczącego umowy zawartej za pośrednictwem Internetu lub innego kanału elektronicznego, Klient może skorzystać z pozasądowego rozstrzygnięcia sporów z Bankiem również za pośrednictwem platformy ODR, dostępnej na stronie: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> .
- § 15. Klient może zwrócić się o pomoc do miejskich lub powiatowych rzeczników konsumentów oraz wnieść skargę na Bank do Komisji Nadzoru Finansowego. Organem nadzoru właściwym w sprawach z zakresu ochrony konsumentów jest Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.