

Regulamin rozpatrywania reklamacji Klientów Biznesowych i Korporacyjnych Banku Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna

Niniejszy „Regulamin rozpatrywania reklamacji Klientów Biznesowych i Korporacyjnych Banku Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna”, zwany dalej Regulaminem, określa tryb składania reklamacji przez Klientów Biznesowych i Korporacyjnych oraz zasady ich rozpatrywania przez Bank.

Przez użyte w Regulaminie określenia należy rozumieć:

- 1) **Bank** - Bank Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna,
- 2) **Jednostka Banku** – Oddział (w tym Filie i Punkty Obsługi Bankowej), podstawowa komórka organizacyjna Centrali Banku, jednostka operacyjna przy Centrali Banku, Region/Makroregionalne Centrum Korporacyjne, Centrum Korporacyjne.
- 3) **Klient** – przedsiębiorca, przedsiębiorca zagraniczny lub inny podmiot, który zawarł (Klienci obecni i byli) lub wyraził zainteresowanie zawarciem (Klienci nowi, potencjalni) umowy z Bankiem o korzystanie z Produktów Banku, także za pośrednictwem kanałów bankowości elektronicznej.
- 4) **Produkt Banku** – każdy produkt (w tym rachunek) lub usługa oferowana Klientowi przez Bank,
- 5) **Reklamacja** – wystąpienie Klienta do Banku, w którym zgłasza zastrzeżenia dotyczące Produktu Banku,
- 6) **Umowa** – umowa zawarta między Klientem a Bankiem dotycząca Produktu Banku.

I. SKŁADANIE REKLAMACJI

1. Klient może składać Reklamacje:

- 1) w formie pisemnej, przesyłką pocztową lub poprzez złożenie pisma osobiście w jednostkach Banku zajmujących się obsługą Klienta lub bezpośrednio u Doradcy Klienta,
- 2) w formie ustnej:
 - a) telefonicznie za pośrednictwem infolinii Banku, a w przypadku Klientów, z którymi Bank zawarł odrębną umowę o obsługę zleceń składanych telefonicznie - podczas rejestrowanej rozmowy telefonicznej na numer wskazany w tej umowie,
 - b) osobiście do protokołu, w jednostkach Banku zajmujących się obsługą Klienta lub bezpośrednio u Doradcy Klienta,
- 3) za pośrednictwem systemu bankowości internetowej wykorzystywanego przez Klienta, o ile w tym systemie istnieje taka funkcjonalność.

Numery telefonów, pod którymi można składać reklamacje są dostępne na stronie internetowej Banku, w zakładce: http://www.pekao.com.pl/Satysfakcja_Klientow/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.

2. Reklamacje mogą być składane przez Klienta osobiście lub za pośrednictwem pełnomocnika, lub innej osoby lub instytucji, która posiada nadane przez Klienta uprawnienia do występowania w jego imieniu.

II. ROZPATRYWANIE REKLAMACJI

3. Bank rozpatruje zgłoszone Reklamacje niezwłocznie po ich wpływie i bez zbędnej zwłoki, w sposób rzetelny i wnikliwy, z zachowaniem obiektywizmu oraz poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa i dobrych obyczajów.
4. 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.

5. Bank rozpatruje zgłoszone reklamacje niezwłocznie po ich wpływie i bez zbędnej zwłoki udziela odpowiedzi w terminie nie dłuższym niż 30 dni od daty ich otrzymania, z zastrzeżeniem pkt 6.
6. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających udzielenie odpowiedzi w terminie określonym w pkt 5, Bank przed upływem tego terminu przekazuje Klientowi informację o przyczynach opóźnienia, okolicznościach, które muszą zostać ustalone w celu rozpatrzenia reklamacji oraz o przewidywanym terminie rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi. Termin ten nie może przekroczyć:
 - 1) 60 dni od dnia otrzymania reklamacji - w przypadku Klientów, będących osobami fizycznymi prowadzącymi działalność gospodarczą, w tym - wspólnikami spółki cywilnej,
 - 2) 90 dni w przypadku Klientów innych niż określone w pkt 1)
7. Złożenie przez Klienta reklamacji niezwłocznie po wystąpieniu okoliczności budzących jego wątpliwości lub zastrzeżenia może ułatwić i przyspieszyć rozpatrzenie reklamacji przez Bank.
8. Bank może zwrócić się do Klienta o dostarczenie dodatkowych informacji lub posiadanej przez Klienta dokumentacji dotyczącej składanej reklamacji, które mogą okazać się niezbędne w celu sprawnego przeprowadzenia procesu rozpatrywania reklamacji.

III. TRYB UDZIELANIA ODPOWIEDZI NA REKLAMACJE

9. Odpowiedź na reklamację Klienta będącego osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą, w tym wspólnikiem spółki cywilnej, zostanie udzielona przez Bank w formie pisemnej (przesyłką pocztową) na adres korespondencyjny Klienta lub – wyłącznie na wniosek Klienta - za pośrednictwem systemu bankowości internetowej lub pocztą elektroniczną na adres wskazany przez Klienta.
Odpowiedź na reklamację Klienta niebędącego osobą fizyczną, w tym wspólnikiem spółki cywilnej, zostanie udzielona w formie pisemnej (przesyłką pocztową lub pocztą elektroniczną) albo w innej formie uprzednio uzgodnionej z tym Klientem.
10. Odpowiedzi na reklamacje, przesyłane przez Bank na adres poczty elektronicznej wskazany przez Klienta, są przez Bank szyfrowane w zakresie ochrony danych. Bank przekazuje Klientowi hasło do odszyfrowania przesyłanej odpowiedzi odrębnym kanałem komunikacji, zgodnie z wyborem Klienta tj. poprzez sms na numer telefonu komórkowego wskazany przez Klienta lub na inny adres poczty elektronicznej wskazany przez Klienta.
11. Roszczenia Klienta względem Banku z tytułu nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych usług płatniczych wygasają, a Bank ma prawo odmówić uznania roszczeń Klienta, jeśli reklamacja nie zostanie złożona do Banku w terminach określonych w danej umowie zawartej przez Klienta z Bankiem lub w regulaminach dotyczących poszczególnych Produktów Banku.

IV. ROZSTRZYGANIE SPORÓW

12. Klient nieakceptujący decyzji lub wyjaśnień przekazanych przez Bank w odpowiedzi na reklamację ma możliwość:
 - 1) wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy przez Rzecznika Finansowego, *(dotyczy wyłącznie Klientów będących osobami fizycznymi prowadzącymi działalność gospodarczą, w tym wspólników spółek cywilnych)*,
 - 2) wniesienia skargi na decyzję Banku do właściwego organu nadzoru, którym jest Komisja Nadzoru Finansowego (KNF),
 - 3) wystąpienia z powództwem przeciwko Bankowi do sądu powszechnego właściwości ogólnej.

V. ZMIANA REGULAMINU

13. Z zastrzeżeniem pkt 14, w **przypadku zmiany Regulaminu**, Bank doręcza Klientowi drogą korespondencyjną lub bezpośrednio przez pracownika Banku jednolity nowy tekst Regulaminu albo zmiany Regulaminu wraz z zawiadomieniem opisującym zmiany Regulaminu oraz datą wejścia w życie tych zmian.

14. Klientów korzystających z systemu bankowości internetowej Bank może informować o zmianie Regulaminu drogą elektroniczną w formie komunikatu w systemie bankowości internetowej umożliwiając Klientowi zapoznanie się z treścią zmienionego Regulaminu lub z zawiadomieniem o zmianach Regulaminu, poprzez skorzystanie z linku dołączonego do treści komunikatu, umieszczonego w tym systemie wraz z podaniem daty wejścia w życie tych zmian.
15. Za dzień doręczenia zmienionego Regulaminu lub zawiadomienia o zmianach Regulaminu uważa się dzień, w którym komunikat został wyświetlony w systemie bankowości internetowej, umożliwiając Klientowi w wyżej wymienionym trybie zapoznanie się z treścią zmienionego Regulaminu lub zmianami Regulaminu.
16. Klient jest uprawniony, w terminie 30 dni od dnia otrzymania odpowiednio nowego tekstu Regulaminu lub zawiadomienia o zmianie Regulaminu do złożenia pisemnego oświadczenia, że nie akceptuje wprowadzonych zmian. Niezłożenie takiego oświadczenia w powyższym terminie oznacza wyrażenie przez Klienta zgody na nowe brzmienie Regulaminu.