

## **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) **Dzień Roboczy** - każdy dzień z wyłączeniem dni uznanych ustawowo za wolne od pracy oraz sobót,
- 3) **Jednostka Banku** – Oddział, Filia Banku,
- 4) **Karta Płatnicza** – wydana przez Bank karta identyfikująca Klienta, służąca do dokonywania Transakcji Płatniczej,
- 5) **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; za Klienta w rozumieniu niniejszego regulaminu uważa się także konsumenta będącego poręczycielem, właścicielem nieruchomości stanowiącej zabezpieczenie kredytu lub pożyczki udzielonej przez Bank lub spadkobiercą innego Klienta,
- 6) **Odbiorca** - Klient będący odbiorcą środków pieniężnych stanowiących przedmiot Transakcji Płatniczej,
- 7) **Pekao24** – usługa bankowości elektronicznej oraz usługa bankowości telefonicznej umożliwiające uzyskiwanie informacji o rachunkach, dokonywanie transakcji na rachunkach oraz składanie dyspozycji i oświadczeń woli w zakresie zawierania umów szczegółowych poprzez serwisy automatyczne lub za pośrednictwem konsultantów TelePekao,
- 8) **Płatnik** – Klient składający zlecenie płatnicze
- 9) **Produkt Banku** – usługa oferowana Klientowi przez Bank,
- 10) **Rachunek** – rachunek oszczędnościowo – rozliczeniowy lub rachunek oszczędnościowy, rachunek oszczędnościowy lokat terminowych, rachunek służący do obsługi Karty Płatniczej,
- 11) **Regulamin** – niniejszy regulamin składania i rozpatrywania reklamacji,
- 12) **Reklamacja** – wystąpienie Klienta do Banku, w którym zgłasza zastrzeżenia dotyczące Produktu Banku,
- 13) **Reklamacja Płatnicza** – Reklamacja Użytkownika do Banku, w którym składa zastrzeżenia dotyczące usług płatniczych świadczonych przez Bank,
- 14) **Transakcja Płatnicza** – zainicjowana przez Użytkownika, odbiorcę innego niż użytkownik lub dostawcę świadczącego usługi inicjowania płatności wpłata, transfer lub wypłata środków pieniężnych,
- 15) **Trwały Nośnik Informacji** - nośnik umożliwiający Klientowi przechowywanie adresowanych do niego informacji w sposób umożliwiający dostęp do nich przez okres odpowiedni do celów sporządzenia tych informacji i pozwalający na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci,
- 16) **Umowa** – umowa zawarta między Klientem a Bankiem dotycząca Produktu Banku,
- 17) **Użytkownik** – Klient korzystający z usług płatniczych Banku w charakterze Płatnika lub Odbiorcy,
- 18) **Serwis** – usługa bankowości elektronicznej oraz usługa bankowości telefonicznej umożliwiające uzyskiwanie informacji o rachunkach i dokonywanie transakcji na rachunkach poprzez telekomunikacyjne serwisy automatyczne lub za pośrednictwem konsultantów TeleXelion.

- § 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.
  4. O ile nie jest to odrębnie wskazane, tryb składania i rozpatrywania Reklamacji Płatniczych jest taki sam, jak Reklamacji.

## **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](http://www.pekao.com.pl) oraz w Jednostkach Banku. Dane adresowe Jednostek Banku oraz Biura Reklamacji, są dostępne na stronie internetowej Banku [www.pekao.com.pl](http://www.pekao.com.pl) oraz w Jednostkach Banku. Dane adresowe Punktów Obsługi Klienta Xelion są dostępne na stronie internetowej [www.xelion.com.pl](http://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 Płatniczych, 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 Płatniczej.
- § 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 PESEL lub numer CIS Klienta i podpis Klienta. Reklamacja może też zawierać oczekiwania Klienta dotyczące sposobu rozstrzygnięcia Reklamacji.
- § 6. W przypadku gdy Reklamacja dotyczy Transakcji Płatniczej 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 - 4.

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 w celu rozpatrzenia sprawy oraz o przewidywanym terminie udzielenia odpowiedzi. Termin ten nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania przez Bank Reklamacji.

3. W przypadku Reklamacji Płatniczej, Bank udziela odpowiedzi bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w terminie 15 Dni Roboczych od dnia otrzymania reklamacji płatniczej, z zastrzeżeniem postanowień ust. 4.

4. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających udzielenie odpowiedzi na Reklamację Płatniczą w terminie określonym w ust. 3, Bank przekazuje Klientowi informację o przyczynach opóźnienia, okolicznościach, które muszą zostać ustalone w celu rozpatrzenia sprawy oraz o przewidywanym terminie udzielenia odpowiedzi. Termin ten nie może przekroczyć 35 Dni Roboczych od dnia otrzymania przez Bank Reklamacji Płatniczej

§ 11.1. Odpowiedzi na Reklamację Bank udziela na papierze na adres do korespondencji Klienta.

2. W przypadku Reklamacji Płatniczej, po uzgodnieniu z Klientem, Bank udziela odpowiedzi na Reklamację na innym Trwałym Nośniku Informacji. W przypadku pozostałych Reklamacji Bank może udzielić odpowiedzi na innym Trwałym Nośniku Informacji, a na wniosek Klienta, 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.

- § 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 miesięcy przed datą ich wejścia w życie, zgodnie z decyzją Klienta, wyrażoną dla sposobu przekazywania informacji o zmianie danej Umowy, odpowiednio:
- 1) elektronicznie – w Pekao24 lub w przypadku Klientów Xelion w Serwisie
  - 2) na wskazany przez Klienta adres poczty elektronicznej,
  - 3) 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](http://www.zbp.pl),
  - 2) Rzecznik Finansowy; tryb i zasady prowadzenia takich postępowań dostępne są na stronie [www.rf.gov.pl](http://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.