

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) **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 / udostępniona przez Bank karta (z numerem karty i datą ważności) identyfikująca Klienta, służąca do dokonywania Transakcji Płatniczej,
 - 5) **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**”); 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** – każdy produkt (w tym Rachunek) lub usługa oferowana Klientowi przez Bank,
 - 10) **Rachunek** – rachunek oszczędnościowo – rozliczeniowy lub rachunek oszczędnościowy, rachunek oszczędnościowy lokat terminowych, rachunek służący do obsługi Karty Płatniczej,
 - 11) **Reklamacja** – wystąpienie Klienta do Banku, w którym zgłasza zastrzeżenia dotyczące Produktu Banku lub usługi świadczonej przez Bank,
 - 12) **Reklamacja Płatnicza** – Reklamacja Użytkownika do Banku, w którym składa zastrzeżenia dotyczące usług płatniczych świadczonych przez Bank,
 - 13) **Transakcja Płatnicza** – zainicjowana przez Użytkownika, odbiorcę innego niż użytkownik lub dostawcę świadczącego usługi inicjowania płatności wpłata, transfer lub wypłata środków pieniężnych,

- 14) **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,
- 15) **Umowa** – umowa zawarta między Klientem a Bankiem dotycząca Produktu Banku,
- 16) **Użytkownik** – Klient korzystający z usług płatniczych Banku w charakterze Płatnika lub Odbiorcy,
- 17) **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.

§ 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.

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

Rozdział 2.

Zasady składania Reklamacji

§ 5. 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 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.

- § 6.1. 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 § 5 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 Płatnicza 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 Płatniczych wygasają.
- § 7. Reklamacja powinna zawierać imię, nazwisko, adres do korespondencji, oraz dodatkowo, w przypadku Reklamacji składanych w formie pisemnej, także PESEL lub numer CIS Klienta, numer Rachunku, numer Karty Płatniczej (o ile Reklamacja związana jest z działaniem Karty Płatniczej) pozwalające Bankowi jednoznacznie zidentyfikować Klienta, opis zdarzenia budzącego zastrzeżenia, oczekiwania Klienta dotyczące sposobu rozstrzygnięcia Reklamacji oraz podpis Klienta.
- § 8. W przypadku, gdy Reklamacja Płatnicza dotyczy transakcji dokonanej Kartą Płatniczą:
- 1) w celu sprawnego przeprowadzenia procesu rozpatrywania reklamacji, Klient powinien dołączyć do składanej Reklamacji Płatniczej posiadaną dokumentację dotyczącą reklamowanej Transakcji Płatniczej,
 - 2) Bank może zwrócić się do Klienta, którego Karta Płatnicza posłużyła do dokonania reklamowanej Transakcji Płatniczej, z prośbą o wypełnienie i przesłanie pisemnego oświadczenia określającego przyczynę Reklamacji Płatniczej oraz doręczenie kopii dowodu dokonania Transakcji Płatniczej kartą. Oświadczenie powinno być podpisane przez Klienta, którego Karta Płatnicza posłużyła do dokonania reklamowanej Transakcji Płatniczej,
 - 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 Płatniczej Kartą Płatniczą przez osobę do tego nieupoważnioną.
- § 9. Reklamacja może być złożona przez pełnomocnika na podstawie pisemnego pełnomocnictwa udzielonego przez Klienta.

Rozdział 3.

Rozpatrywanie Reklamacji

- § 10. 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.
- § 11. 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.
- § 12. 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 § 13, 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

- § 13.1. 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.
- § 14.1. Z zastrzeżeniem ust. 2, Bank udziela Klientowi odpowiedzi na Reklamacje w formie pisemnej (na papierze) na adres do korespondencji.
2. W przypadku Reklamacji Płatniczej, po uzgodnieniu z Klientem, Bank może udzielić

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.

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 pisemnej (na papierze) na adres do korespondencji.

- § 15. 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

§ 16.1. 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 Pekao24 lub w przypadku Klientów Xelion w Serwisie,
- 2) na wskazany przez Klienta adres poczty elektronicznej,
- 3) listownie (w formie papierowej) na podany adres do korespondencji.

Rozdział 6.

Inne postanowienia

§ 17.1. Klientowi przysługuje prawo do skorzystania z pozasądowego rozstrzygania ewentualnych sporów z Bankiem. Podmiotami właściwymi do rozstrzygania takich sporów są:

- 1) Bankowy Arbitraż Konsumencki (Arbiter Bankowy) działający przy Związku Banków Polskich; tryb i zasady prowadzenia postępowań pozasądowych przed Arbitrem Bankowym dostępne są na stronie internetowej Związku Banków Polskich (zbp.pl),
- 2) Rzecznik Finansowy; tryb i zasady prowadzenia postępowań pozasądowych przed Rzecznikiem Finansowym dostępne są na stronie internetowej Rzecznika Finansowego (rf.gov.pl),

2. Klient, będący konsumentem, ma prawo skorzystania z możliwości pozasądowego rozstrzygnięcia sporu dotyczącego umowy zawartej za pośrednictwem Internetu lub innego kanału elektronicznego, za pośrednictwem platformy ODR, funkcjonującej w krajach Unii Europejskiej, dostępnej na stronie internetowej pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

3. Niezależnie od określonych w ust. 1 oraz ust. 2 uprawnień, Klientowi w każdym czasie przysługuje prawo do wystąpienia z powództwem przeciwko Bankowi do sądu powszechnego.

§ 18. Klient może zwrócić się o pomoc do miejskich lub powiatowych rzeczników konsumentów.

§ 19. Organem nadzoru właściwym w sprawach z zakresu ochrony konsumentów jest Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

§ 20. Klient może wnieść skargę na Bank do organu nadzoru, którym jest Komisja Nadzoru Finansowego.