

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.

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Przez użyte w Regulaminie określenia należy rozumieć:
 - a) **Bank** - Bank Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna,
 - b) **Dzień Roboczy** - każdy dzień w godz. od 8:00 do 15:00 z wyłączeniem dni uznanych ustawowo za wolne od pracy oraz sobót,
 - c) **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,
 - d) **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,
 - e) **Odbiorca** - Klient będący odbiorcą środków pieniężnych stanowiących przedmiot Transakcji Płatniczej,
 - f) **Płatnik** – Klient składający zlecenie płatnicze,
 - g) **Produkt Banku** – każdy produkt (w tym rachunek) lub usługa oferowana Klientowi przez Bank,
 - h) **Reklamacja** – wystąpienie Klienta do Banku, w którym zgłasza zastrzeżenia dotyczące Produktu Banku,
 - i) **Reklamacja Płatnicza** – Reklamacja Użytkownika do Banku, w której składa zastrzeżenia dotyczące usług płatniczych świadczonych przez Bank,
 - j) **Transakcja Płatnicza** – zainicjowana przez Użytkownika, odbiorcę innego niż użytkownik lub dostawcę świadczącego usługi inicjowania płatności wpłata, transfer lub wypłata środków pieniężnych
 - k) **Umowa** – umowa zawarta między Klientem a Bankiem dotycząca Produktu Banku.
 - l) **Użytkownik** – Klient korzystający z usług płatniczych Banku w charakterze Płatnika lub Odbiorcy,
2. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie postanowienia umów zawartych między Bankiem a Klientem.
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.

II. SKŁADANIE REKLAMACJI

5. 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> 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.
 - 4) 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.

III. ROZPATRYWANIE REKLAMACJI

6. 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.
7. 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.
8. 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 pkt 9.
9. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających udzielenie odpowiedzi na Reklamację Płatniczą w terminie określonym w pkt 8, 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.
10. Bank rozpatruje Reklamacje inne, niż Reklamacje Płatnicze niezwłocznie po ich wpływie i bez zbędnej zwłoki udziela odpowiedzi w terminie nie dłuższym niż 30 dni od daty ich otrzymania, z zastrzeżeniem pkt 11.
11. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających udzielenie odpowiedzi w terminie określonym w pkt 10, 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:
 - a) 60 dni od dnia otrzymania Reklamacji - w przypadku Klientów, będących osobami fizycznymi prowadzącymi działalność gospodarczą, w tym - wspólnikami spółki cywilnej,
 - b) 90 dni od dnia otrzymania Reklamacji, w przypadku Klientów innych niż określani w pkt a).

12. Złożenie przez Klienta Reklamacji niezwłocznie po wystąpieniu okoliczności budzących jego wątpliwości lub zastrzeżenia może ułatwić i przyspieszyć rozpatrzenie reklamacji przez Bank.
13. 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.
14. 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. TRYB UDZIELANIA ODPOWIEDZI NA REKLAMACJE

15. Odpowiedź na Reklamację Płatniczą Bank udziela w formie pisemnej (przesyłką pocztową) na adres korespondencyjny Klienta, a w przypadku uzgodnienia z Klientem, na innym trwałym nośniku informacji.
16. Bank udziela odpowiedzi na Reklamację, inną, niż Reklamacja Płatnicza Klienta:
 - a) będącego osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą, w tym wspólnikiem spółki cywilnej - w formie pisemnej (przesyłką pocztową) na adres korespondencyjny Klienta lub na innym trwałym nośniku, lub na wniosek Klienta - pocztą elektroniczną na adres wskazany przez Klienta;
 - b) niebędącego osobą fizyczną – w formie pisemnej (przesyłką pocztową lub pocztą elektroniczną) albo w innej formie uprzednio uzgodnionej z Klientem.
17. Odpowiedzi na Reklamacje, przesyłane przez Bank na adres poczty elektronicznej wskazany przez Klienta, są przez Bank szyfrowane w celu ochrony danych. Bank przekazuje Klientowi hasło do odszyfrowania przesłanej 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.
18. 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 pkt 8 - 11, 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.

V. ROZSTRZYGANIE SPORÓW

19. 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.

VI. ZMIANA REGULAMINU

20. W odniesieniu do Klientów niebędących osobą fizyczną prowadzącą jednoosobową działalność gospodarczą lub spółką cywilną, w której współnikiem jest osoba fizyczna, Bank w trybie art. 384¹ Kodeksu cywilnego, zastrzega sobie prawo do dokonania zmian Regulaminu, które mogą mieć wpływ na prawa i obowiązki stron Umowy w przypadku:
- 1) zmian przepisów prawnych lub innych przepisów obowiązujących Bank, lub
 - 2) zmian w ofercie produktowej Banku, lub
 - 3) zmian w systemie operacyjnym Banku, lub
 - 4) zmiany zasad świadczenia usług, lub
 - 5) zmiany sytuacji rynkowej wpływającej na działalność Banku, lub
 - 6) zaistnienia potrzeby dostosowania świadczonych usług do warunków związanych z postępem technologicznym.
21. W odniesieniu do Klientów będących osobami fizycznymi prowadzącymi jednoosobową działalność gospodarczą lub spółką cywilną, w której współnikiem jest osoba fizyczna prowadząca jednoosobową działalność gospodarczą Bank może dokonać zmiany Regulaminu w przypadku zaistnienia przynajmniej jednej z niżej wymienionych przyczyn:
- 1) zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawa mającej wpływ na świadczenie usług finansowych/bankowych w zakresie, w jakim spowoduje to konieczność dostosowania postanowień Regulaminu do rozwiązań wynikających z takiej zmiany,
 - 2) wydania orzeczeń sądowych lub wydania nowych uchwał, decyzji, rekomendacji lub innych aktów wydawanych przez Komisję Nadzoru Finansowego, Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, Narodowy Bank Polski, Europejski Urząd Nadzoru Giełd i Papierów Wartościowych, Europejski Urząd Nadzoru Bankowego lub Europejski Urząd Nadzoru Ubezpieczeń i Pracowniczych Programów Emerytalnych lub inne właściwe urzędy lub organy administracji publicznej, w zakresie, w jakim powyższe orzeczenia lub powyższe akty, są skierowane do Banku indywidualnie (np. gdy Bank jest stroną postępowania) albo generalnie (np. rekomendacja skierowana do banków) i spowodują konieczność dostosowania postanowień Regulaminu do rozwiązań wynikających z powyższych orzeczeń lub powyższych aktów,
 - 3) rozszerzenia zakresu usług Banku lub wprowadzenia nowych funkcjonalności istniejących usług, w zakresie dotyczącym Regulaminu, o ile zapewni to należyte wykonanie umów, do których Regulamin ma zastosowanie w tym postanowień niniejszego Regulaminu w zakresie niezbędnym do rozszerzenia lub wprowadzenia nowej funkcjonalności. Zmiana zostanie wprowadzona w zakresie niezbędnym do rozszerzenia lub wprowadzenia nowej funkcjonalności. Decyzję o korzystaniu z nowej usługi/ funkcjonalności podejmuje Klient. Za skorzystanie z nowej usługi lub funkcjonalności Bank może pobierać opłatę lub prowizję w wysokości określonej w Taryfie. W przypadku nie skorzystania przez Klienta z nowej usługi lub funkcjonalności zmiana Regulaminu nie powoduje zwiększenia zakresu obowiązków Klienta,
 - 4) modyfikacji sposobu lub zakresu świadczenia usług w ramach Umowy, w tym postanowień niniejszego Regulaminu, spowodowanej:
 - a. 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. ustaleniem nowego standardu funkcjonalności danej usługi lub wprowadzeniem nowej usługi przez partnera zewnętrznego,w zakresie, w jakim spowoduje to konieczność dostosowania postanowień Regulaminu do

rozwiązań wynikających z tych zmian, zapewni należyte wykonanie umów, do których Regulamin ma zastosowanie, w tym dotychczasowych postanowień niniejszego Regulaminu i nie będzie powodowało zwiększenia zakresu obowiązków Klienta,

- 5) konieczności sprostowania przez Bank błędów pisarskich albo rachunkowych, o ile nie będzie to powodowało zwiększenia zakresu obowiązków ani zmniejszenia zakresu uprawnień Klienta. Wprowadzana zmiana odzwierciedlać będzie przyczyny jej wprowadzenia.

Zmiana Regulaminu może nastąpić każdorazowo po zaistnieniu którejkolwiek z przesłanek wskazanych w ppkt. 1) – 5), jednakże nie częściej niż 3 razy w roku.

22. Z zastrzeżeniem pkt 23, w przypadku zmiany Regulaminu, Bank doręcza Klientowi drogą korespondencyjną, lub na trwałym nośniku, 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.
23. Klientów korzystających z systemu bankowości internetowej Bank informuje 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.
24. 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.
25. Klient jest uprawniony, w terminie 30 dni od dnia otrzymania odpowiednio nowego tekstu Regulaminu lub zawiadomienia o zmianie Regulaminu do złożenia pisemnego oświadczenia o wypowiedzeniu umów, do których Regulamin ma zastosowanie. Niezłożenie takiego oświadczenia w powyższym terminie oznacza wyrażenie przez Klienta zgody na nowe brzmienie Regulaminu.