

INFORMACJA NA TEMAT SKŁADANIA I ROZPATRYWANIA REKLAMACJI KLIENTÓW W PKO BANKU POLSKIM SA („BANKU”)



Bank Polski

- Klienci mogą składać reklamacje dotyczące produktów lub usług świadczonych przez Bank:
 - na piśmie – osobiście w Oddziałach lub Agencjach Banku albo przesyłką pocztową, albo na adres do doręczeń elektronicznych*,
 - ustnie – telefonicznie lub osobiście do protokołu podczas wizyty w Oddziale lub Agencji Banku,
 - elektronicznie – w serwisie internetowym w usłudze bankowości elektronicznej.
- Aktualne numery telefonów i adresy, pod które Klient może składać reklamacje podane są na stronie www.pkobp.pl oraz można uzyskać w Oddziałach i Agencjach Banku.
- Reklamacja powinna zawierać dane identyfikacyjne Klienta (w przypadku osoby fizycznej – imię, nazwisko, PESEL, a w przypadku osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej – nazwę oraz REGON lub NIP), aktualne dane adresowe, oraz – w miarę możliwości – numer rachunku bankowego Klienta lub karty płatniczej Klienta, której dotyczy reklamacja, a także treść zastrzeżenia dotyczącego produktów lub usług świadczonych przez Bank.
- Bank może zwrócić się do Klienta z prośbą o dostarczenie dodatkowych informacji lub dokumentów, jeżeli ich uzyskanie będzie niezbędne do rozpatrzenia reklamacji.
- Reklamacja złożona niezwłocznie po powzięciu przez Klienta zastrzeżeń, ułatwi i przyspieszy rzetelne rozpatrzenie reklamacji przez Bank.
- Na życzenie Klienta, Bank potwierdza w formie pisemnej lub w inny uzgodniony sposób, fakt złożenia przez niego reklamacji.
- Bank rozpatruje reklamacje niezwłocznie, z zastrzeżeniem pkt 8 i 9, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, Bank poinformuje Klienta o przewidywanym terminie udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji w przypadku Klientów – osób fizycznych, a dla pozostałych Klientów termin ten nie może przekroczyć 90 dni od dnia otrzymania reklamacji. Do zachowania przez Bank terminów określonych w zdaniach poprzedzających wystarczy wysłanie przez Bank odpowiedzi przed ich upływem.
- Odpowiedzi na reklamację w zakresie dotyczącym praw i obowiązków wynikających z ustawy o usługach płatniczych Bank udziela w terminie nie dłuższym niż 15 dni roboczych od dnia jej otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w ww. terminie, Klient zostanie poinformowany o przewidywanym terminie udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 35 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji. Do zachowania przez Bank terminów określonych w zdaniach poprzedzających jest wystarczające wysłanie odpowiedzi przed ich upływem, a w przypadku odpowiedzi udzielonych na piśmie – nadanie w placówce operatora wyznaczonego w rozumieniu art. 3 pkt 13 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe.
- Reklamacje dotyczące czynności agencyjnych wykonywanych przez Bank w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową, Bank rozpatruje w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia ich otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w ww. terminie, Klient zostanie poinformowany o przewidywanym terminie udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji. Do zachowania przez Bank terminów określonych w zdaniach poprzedzających wystarczy wysłanie przez Bank odpowiedzi przed ich upływem.
- Po rozpatrzeniu reklamacji, z zastrzeżeniem pkt 11, 12 i 13, Klient zostanie poinformowany o jej wyniku na piśmie albo, na wniosek Klienta, pocztą elektroniczną.
- Odpowiedź na reklamację, o której mowa w pkt 8, zostanie udzielona w postaci papierowej albo, na wniosek Klienta, za pomocą innego trwałego nośnika informacji, w szczególności pocztą elektroniczną.
- Odpowiedź na reklamację, o której mowa w pkt 9, zostanie udzielona Klientowi niebędącemu osobą fizyczną w postaci papierowej albo, na wniosek Klienta, za pomocą innego trwałego nośnika informacji, w szczególności pocztą elektroniczną.
- Klient niebędący osobą fizyczną, zostanie poinformowany o wyniku rozpatrzenia reklamacji, innej niż wymienione w pkt 8 i 9, w uzgodnionej z Klientem formie.
- Klient ma prawo do pozasądowego rozstrzygnięcia ewentualnych sporów z Bankiem. Podmiotami właściwymi do rozstrzygnięcia sporów są:
 - Bankowy Arbitraż Konsumencki przy Związku Banków Polskich, działający zgodnie z Regulaminem dostępnym na stronie www.zbp.pl, w przypadku Klienta będącego konsumentem,
 - Rzecznik Finansowy, do którego można się zwrócić w trybie wskazanym na stronie www.rf.gov.pl, po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego, w przypadku Klienta będącego osobą fizyczną.
- Klient, będący konsumentem, ma prawo skorzystania z możliwości pozasądowego rozstrzygnięcia sporu dotyczącego umowy zawartej za pośrednictwem Internetu, usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej, za pośrednictwem platformy ODR, funkcjonującej w krajach Unii Europejskiej, dostępnej na stronie internetowej pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
- Klient będący konsumentem ma również możliwość zwrócenia się o pomoc do właściwego Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumenta.
- Niezależnie od opisanego wyżej postępowania reklamacyjnego, Klientowi w każdym czasie przysługuje prawo do wystąpienia z powództwem do właściwego sądu powszechnego.
- Organem administracji publicznej sprawującym nadzór nad działalnością Banku jest Komisja Nadzoru Finansowego.
- Szczegółowe informacje dotyczące składania i rozpatrywania reklamacji mogą zawierać postanowienia umów lub regulaminów właściwych dla poszczególnych produktów lub usług świadczonych przez Bank dla Klienta.
- Wszystkie reklamacje są rozpatrywane przez Bank z największą starannością, wnikliwie i w możliwie najkrótszym terminie.

* po utworzeniu i wpisaniu do bazy adresów elektronicznych, zgodnie z ustawą o doręczeniach elektronicznych