

## REGULAMIN ROZPATRYWANIA REKLAMACJI KLIENTÓW W RAIFFEISEN BANK POLSKA S.A.

### Definicje pojęć użytych w Regulaminie:

Postanowienie użyte w niniejszym Regulaminie mają następujące znaczenie:

**Bank** – Raiffeisen Bank Polska S.A z siedzibą w Warszawie, przy ul. Grzybowskiej 78, 00-844 Warszawa, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy KRS pod nr KRS 0000014540, o zarejestrowanym i w całości opłaconym kapitale zakładowym w wysokości 2.256.683.400 złotych, o numerze NIP: 526-020-58-71, Regon nr 010000854;

**Centrum Telefoniczne** - Elektroniczny kanał dostępu, umożliwiający świadczenie przez Bank usług za pośrednictwem połączenia telefonicznego lub połączenia wideo, udostępniony Użytkownikowi przez Bank zgodnie z zasadami określonymi w Regulaminie świadczenia usług przez Raiffeisen Bank Polska S.A. za pośrednictwem Elektronicznych kanałów dostępu dla Klientów Indywidualnych;

**Elektroniczne Kanały Dostępu** - formy komunikacji elektronicznej z Bankiem dla klientów indywidualnych, obejmujące serwis telefoniczny Centrum Telefoniczne, system bankowości internetowej R-Online, serwis bankowości mobilnej Mobilny Bank, określone w Regulaminie świadczenia usług przez Raiffeisen Bank Polska S.A. za pośrednictwem Elektronicznych kanałów dostępu dla Klientów Indywidualnych lub Regulaminie świadczenia usług przez Raiffeisen Bank Polska S.A. za pośrednictwem Elektronicznych kanałów dostępu dla Małych Przedsiębiorstw, a także system R-Online Biznes, opisany w Regulaminie korzystania z systemu bankowości internetowej R-Online Biznes;

**Instrument płatniczy** – karta płatnicza lub inne zindywidualizowane urządzenie, a także uzgodniony przez Klienta i Bank zbiór procedur obejmujący Elektroniczne Kanały Dostępu oraz zasady składania zleceń ustalone z Klientami, którzy zawarli Umowę współpracy w ramach bankowości prywatnej Friedrich Wilhelm Raiffeisen, wykorzystywane przez Klienta do złożenia zlecenia płatniczego;

**Klient** – osoba fizyczna, osoba prawna, lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej a posiadająca zdolność prawną, która składa Reklamację;

**Oddział** – jednostka organizacyjna Banku prowadząca bezpośrednią obsługę Klientów;

**Platforma ODR (Online Dispute Resolution)** - interaktywna strona internetowa, do której możliwy jest elektroniczny i bezpłatny dostęp we wszystkich językach urzędowych Unii Europejskiej, udostępniana na podstawie

przepisów Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) Nr 524/2013.

**Reklamacja** – wystąpienie Klienta skierowane do Banku, w formie określonej w niniejszym Regulaminie, w którym Klient składa zastrzeżenia dotyczące czynności bankowych, usług maklerskich lub innych usług wykonywanych przez Bank;

**Regulamin** – niniejszy Regulamin rozpatrywania reklamacji Klientów w Raiffeisen Bank Polska S.A.;

**R-Online** – Elektroniczny kanał dostępu, umożliwiający świadczenie przez Bank usług za pośrednictwem urządzeń wykorzystywanych przez Użytkownika, udostępniony przez Bank zgodnie z zasadami określonymi w Regulaminie świadczenia usług przez Raiffeisen Bank Polska S.A. za pośrednictwem Elektronicznych kanałów dostępu dla Klientów Indywidualnych lub Regulaminie świadczenia usług przez Raiffeisen Bank Polska S.A. za pośrednictwem Elektronicznych kanałów dostępu dla Małych Przedsiębiorstw;

**Transakcja płatnicza** – każda wpłata, wypłata lub transfer środków z rachunku bankowego prowadzonego na rzecz Klienta lub rachunku właściwego dla obsługi Instrumentu płatniczego;

**Umowa** – Umowa pomiędzy Klientem a Bankiem regulująca wykonywanie czynności bankowych lub usług maklerskich (dowolny produkt bankowy).

### Wstęp

Bank dąży do zapewnienia Klientom możliwości złożenia Reklamacji w sposób dostosowany do ich potrzeb. Proces rozpatrywania Reklamacji prowadzony jest bezzwłocznie, rzetelnie, obiektywnie i wnikliwie.

### § 1. Miejsce, forma i termin złożenia Reklamacji

1. Klient może złożyć Reklamację w formie:
  - 1) ustnej,
  - 2) pisemnej lub
  - 3) elektronicznej.
2. Reklamacja w formie ustnej może być złożona osobiście do protokołu, podczas wizyty Klienta w Oddziale albo za pośrednictwem Centrum Telefonicznego. Bank zastrzega sobie prawo do nagrywania rozmów telefonicznych, w których zgłaszane są Reklamacje.
3. Reklamacja w formie pisemnej może być złożona osobiście podczas wizyty Klienta w Oddziale Banku, albo przesyłką pocztową doręczoną Bankowi na adres: Raiffeisen Bank Polska S.A, ul. Grzybowska 78, 00-844 Warszawa.
4. W przypadku zgłoszenia reklamacji w formie ustnej, podczas wizyty w Oddziale, Bank sporządza pisemny protokół dokumentujący oświadczenia Klienta. Pro-

- tokół zawiera datę i miejsce sporządzenia, imię i nazwisko oraz podpis osoby działającej w imieniu Banku przy sporządzeniu protokołu, a nadto elementy Reklamacji wskazane w ust. 6.
5. Reklamacja w formie elektronicznej może być złożona, poprzez wysłanie wiadomości w systemie R-Online, o ile Klient korzysta z wersji ww. systemu umożliwiającej złożenie Reklamacji.
  6. Reklamacja powinna zawierać:
    - 1) dane pozwalające w sposób jednoznaczny zidentyfikować Klienta,
    - 2) określenie przedmiotu Reklamacji poprzez wskazanie zastrzeżeń zgłaszanych przez Klienta w odniesieniu do czynności bankowej, maklerskiej lub innej usługi wykonywanej przez Bank,
    - 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających Reklamację,
    - 4) żądanie Klienta skierowane do Banku, a w przypadku roszczeń pieniężnych wysokość żądanej kwoty,
    - 5) podpis składającego Reklamację w przypadku Reklamacji składanych w formie pisemnej.
    - 6) dane identyfikujące instrument płatniczy.
  7. Reklamacja składana przez Klienta, który nie zawarł z Bankiem Umowy powinna dodatkowo wskazywać adres do korespondencji, jak również numer telefonu oraz adres poczty elektronicznej, jeżeli Klient oczekuje od Banku posługiwania się tymi środkami komunikowania na odległość.
  8. W przypadku Reklamacji dotyczących Transakcji płatniczych, Reklamacja winna zawierać następujące dane:
    - 1) data Transakcji płatniczej,
    - 2) kwota Transakcji płatniczej,
    - 3) nazwa punktu usługodawcy, w którym Transakcja płatnicza została dokonana.
  9. W przypadku, gdy Reklamacja dotyczy kwoty Transakcji płatniczej, do Reklamacji należy dołączyć dowód dokonania kwestionowanej Transakcji płatniczej, o ile jest to możliwe.
  10. W przypadku, gdy Reklamacja dotyczy nieautoryzowanej Transakcji płatniczej wykonanej Instrumentem płatniczym, Klient zobowiązany jest niezwłocznie dostarczyć do Banku:
    - 1) pismo wyjaśniające okoliczności zagubienia, kradzieży, przywłaszczenia Instrumentu płatniczego,
    - 2) wydane przez policję zaświadczenie o zgłoszeniu popełnienia przestępstwa kradzieży, przywłaszczenia Instrumentu płatniczego lub danych pozwalających na potwierdzenie Transakcji przy użyciu Instrumentu płatniczego.
  11. Reklamacja Transakcji płatniczej, co do której strony Umowy powzięły podejrzenie o dokonaniu jej skopiowanym Instrumentem płatniczym, wymaga udostępnienia Bankowi używanego przez Klienta Instrumentu płatniczego.
  12. Reklamacja powinna być zgłoszona najszybciej jak to możliwe po uzyskaniu przez Klienta informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia. Umowa zawarta z Klientem może określać termin końcowy, w którym winna być złożona Reklamacja.
  13. Jeżeli na podstawie treści Reklamacji nie można należyście ustalić jej przedmiotu, Bank może wystąpić do Klienta z prośbą o przedstawienie wyjaśnień lub dodatkowych informacji.
  14. Bank potwierdza wpływ Reklamacji do Banku:
    - 1) doręczając Klientowi kopię złożonej Reklamacji wraz z datą przyjęcia i podpisem pracownika Banku – w przypadku Reklamacji składanych w formie pisemnej w Oddziale,
    - 2) doręczając Klientowi kopię zgłoszenia Reklamacji – w przypadku Reklamacji zgłaszanych ustnie podczas wizyty Klienta w Oddziale,
    - 3) odczytując Klientowi treść oraz numer Reklamacji – w przypadku Reklamacji składanych za pośrednictwem Centrum Telefonicznego,
    - 4) wysyłając do Użytkownika informację zwrotną - w przypadku Reklamacji składanych za pośrednictwem wiadomości w systemie R-Online, o ile Klient korzysta z wersji ww. systemu umożliwiającej złożenie Reklamacji.
  15. Bank może potwierdzić wpływ Reklamacji do Banku wysyłając do Klienta wiadomość sms.

## **§ 2. Termin rozpatrzenia Reklamacji oraz sposób powiadomienia o rozpatrzeniu Reklamacji**

1. Po złożeniu przez Klienta Reklamacji Bank rozpatruje Reklamację i udziela Klientowi odpowiedzi w postaci papierowej, przesyłając odpowiedź na ostatni znany Bankowi adres wskazany w Umowie jako właściwy do doręczania korespondencji Klientowi lub w wersji elektronicznej w systemie R-Online, o ile Klient korzysta z wersji ww. systemu umożliwiającej złożenie Reklamacji.
2. Bank udziela odpowiedzi na Reklamację niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia wpływu do Banku Reklamacji.
3. W przypadkach szczególnie skomplikowanych, uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji w terminie wskazanym w ust. 2, Bank poinformuje Klienta o przyczynach opóźnienia, okolicznościach wymagających ustalenia przed rozpoznaniem sprawy oraz przewidywanym terminie rozpoznania Reklamacji, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania przez Bank Reklamacji.

4. Bank jest uprawniony do przekazania informacji, o której mowa ust. 3, w formie papierowej lub za pośrednictwem wiadomości w systemie R-Online, o ile Klient korzysta z wersji ww. systemu umożliwiającej złożenie Reklamacji i Reklamacja została złożona za pośrednictwem tego systemu.
5. Klient może kontaktować się z Bankiem w celu uzyskania informacji o aktualnym statusie rozpoznawanej Reklamacji. Informacje można uzyskać w Oddziale Banku lub za pośrednictwem Centrum Telefonicznego.

### **§ 3. Odwołania od decyzji Banku**

1. W przypadku nieuwzględnienia przez Bank Reklamacji lub rozpatrzenia Reklamacji niezgodnie z żądaniem Klienta, Klient może zwrócić się do Banku o ponowne rozpoznanie sprawy w terminie 30 dni od dnia otrzymania odpowiedzi na Reklamację, bądź może wystąpić z powództwem do właściwego sądu powszechnego.
2. Klient będący osobą fizyczną ma prawo do wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy przez Rzecznika Finansowego lub z wnioskiem o pozasądowe rozwiązanie sporu przed Rzecznikiem Finansowym ([www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)), na zasadach określonych w ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym.
3. Klient będący konsumentem w rozumieniu art. 22<sup>1</sup> Kodeksu cywilnego, dla roszczeń do 8.000 złotych ma prawo skorzystać z mediacji Arbitra Bankowego działającego przy Związku Banków Polskich (<https://zbp.pl/dla-konsumentow/arbiter-bankowy/dzialalnosc>).
4. Bank informuje o istnieniu platformy ODR, służącej do pozasądowego rozstrzygnięcia sporów między Bankiem a Klientem będącym konsumentem, o ile spór dotyczy usługi świadczonej przez Bank drogą elektroniczną (poprzez Elektroniczne kanały dostępu). Łącze do platformy ODR znajduje się na stronie internetowej Banku.
5. Bank podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego oraz nadzorowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

### **§ 4. Postanowienia końcowe**

Bank jest uprawniony do zmiany niniejszego Regulaminu, w przypadkach oraz w trybie właściwym dla zmiany Umowy lub regulaminu, których niniejszy Regulamin stanowi integralną część.

Regulamin obowiązuje od dnia 9 stycznia 2017 r.