

Regulamin rozpatrywania reklamacji Klientów przez Bank BGŻ BNP Paribas S.A. (dotyczy usług Raiffeisen Polbank w ramach działalności przejętej przez Bank BGŻ BNP Paribas S.A.)

Definicje pojęć użytych w Regulaminie:

Postanowienie użyte w niniejszym Regulaminie mają następujące znaczenie:

Bank – Bank BGŻ BNP Paribas Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie przy ul. Kasprzaka 10/16, 01-211 Warszawa, zarejestrowany w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod nr KRS 0000011571, posiadający NIP 526-10-08-546 oraz kapitał zakładowy w wysokości 147 418 918 zł, w całości wpłacony

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 Bank BGŻ BNP Paribas 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 Portfel, określone w Regulaminie świadczenia usług przez Regulamin świadczenia usług przez Bank BGŻ BNP Paribas S.A. za pośrednictwem Elektronicznych kanałów dostępu dla Klientów Indywidualnych Regulaminie świadczenia usług przez Bank BGŻ BNP Paribas 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;

Klient FWR - osoba fizyczna, która podpisała Umowę współpracy w ramach bankowości prywatnej Friedrich Wilhelm Raiffeisen, 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.

Płatność krajowa – transakcja płatnicza w walucie PLN z wyjątkiem transakcji kartowych.

Płatność zagraniczna – transakcja płatnicza zagraniczna z wyjątkiem transakcji kartowych.

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 przez Bank BGŻ BNP Paribas

S.A.(dotyczy usług Raiffeisen Polbank w ramach działalności przejętej przez Bank BGŻ BNP Paribas 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 Bank BGŻ BNP Paribas S.A. za pośrednictwem Elektronicznych kanałów dostępu dla Klientów Indywidualnych lub Regulaminie świadczenia usług przez Bank BGŻ BNP Paribas 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;

Transakcja kartowa – transakcja płatnicza wykonana kartą płatniczą do rachunku lub kartą kredytową.

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 bezwzględnie, rzetelnie, obiektywnie i wnikliwie.

§ 1. Miejsce, forma i termin złożenia Reklamacji

1. Klient może złożyć Reklamację bezpłatnie 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 Telefonicznym pod numerem telefonu: 22 549 99 99, 801 180 801.

3. Bank zastrzega sobie prawo do nagrywania rozmów telefonicznych, w których zgłaszane są Reklamacje.
 4. Z zastrzeżeniem postanowień ust. 11 Reklamacja w formie pisemnej może być złożona osobiście podczas wizyty Klienta w Oddziale Banku, albo przesyłką pocztową doręczoną Bankowi na adres:
 - 1) Zespołu Płatności i Reklamacji Transakcyjnych jako jednostki właściwej do rozpatrzenia reklamacji dotyczących płatności krajowych i zagranicznych - Bank BGŻ BNP Paribas S.A., ul. Oświęcimska 9, 41707 Ruda Śląska.
 - 2) Zespołu Reklamacji jako jednostki właściwej do rozpatrzenia reklamacji dotyczących pozostałych usług i produktów oferowanych przez Bank - Bank BGŻ BNP Paribas S.A., ul. Kasprzaka 10/16, 01-211 12. Warszawa
 5. W przypadku zgłoszenia reklamacji w formie ustnej, podczas wizyty w Oddziale, Bank sporządza pisemny protokół dokumentujący oświadczenia Klienta. Protokół 13. 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.
 6. Reklamacja w formie elektronicznej może być złożona, poprzez wystanie wiadomości w systemie R-Online, o ile Klient korzysta z wersji ww. systemu umożliwiającej złożenie Reklamacji.
 7. 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.
 8. 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 postępowania się tymi środkami komunikowania na odległość.
 9. 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.
 10. W przypadku, gdy Reklamacja dotyczy kwoty Transakcji płatniczej, do Reklamacji należy dołączyć dowód dokonania kwestionowanej Transakcji płatniczej, o ile jest to możliwe.
 11. W przypadku, gdy Reklamacja dotyczy Transakcji płatniczej wykonanej instrumentem płatniczym lub nieautoryzowanej Transakcji płatniczej wykonanej Instrumentem płatniczym, Klient zobowiązany jest niezwłocznie dostarczyć do Banku na adres Zespołu Obsługi Rachunków i Kart jako jednostki właściwej do rozpatrzenia ww. reklamacji - Bank BGŻ BNP Paribas S.A., ul. Oświęcimska 9, 41-707 Ruda Śląska:
 - 1) pisma wyjaśniającego okoliczności zagubienia, kradzieży, przywłaszczenia Instrumentu płatniczego,
 - 2) wydanego przez policję zaświadczenia o zgłoszeniu popełnienia przestępstwa kradzieży, przywłaszczenia Instrumentu płatniczego lub danych pozwalających na potwierdzenie Transakcji przy użyciu Instrumentu płatniczego.
 12. Reklamacja Transakcji płatniczej, co do której strony Umowy powzięty podejrzenie o dokonaniu jej skopiowanym Instrumentem płatniczym, wymaga udostępnienia Bankowi używanego przez Klienta Instrumentu płatniczego.
 13. 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.
 14. Jeżeli na podstawie treści Reklamacji nie można należycie ustalić jej przedmiotu, Bank może wystąpić do Klienta z prośbą o przedstawienie wyjaśnień lub dodatkowych informacji.
 15. 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.
 16. Bank może potwierdzić wpływ Reklamacji do Banku wysyłając do Klienta wiadomość sms lub e-maila zwrotnego.
- § 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 do doręczania korespondencji Klientowi lub w wersji elektronicznej w systemie R-Online, o ile Klient korzysta z wersji ww. systemu umożliwiającej złożenie Reklamacji lub pocztą elektroniczną na życzenie Klienta wyrażone w reklamacji. Dopuszczalna jest również odpowiedź w formie telefonicznej wyłącznie w przypadku, gdy reklamację złożył Klient, który nie jest osobą fizyczną i jednocześnie wskaże taką formę.
 2. Z zastrzeżeniem ust. 3, Bank udziela odpowiedzi na Reklamację niezwłocznie, jednak nie później niż w

- terminie 30 dni od dnia wpływu do Banku Reklamacji. W przypadkach szczególnie skomplikowanych, uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji w terminie wskazanym powyżej, 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 dla Reklamacji objętych ustawą z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym.
- Od 20 grudnia 2018 r., w przypadku Reklamacji dotyczących usług płatniczych, o których mowa w ustawie o usługach płatniczych (m.in. wykonywanie transakcji kartowych, płatniczych, płatności krajowych i zagranicznych, wydawanie i użytkowanie instrumentów płatniczych) – termin rozpatrzenia Reklamacji i udzielenia odpowiedzi wynosi 15 dni roboczych od dnia otrzymania Reklamacji. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 15 dni roboczych, termin ten może zostać wydłużony maksymalnie do 35 dni roboczych, po uprzednim wyjaśnieniu osobie, która złożyła Reklamację, przyczyny opóźnienia, wskazaniu okoliczności wymagających dodatkowego ustalenia oraz przewidywanego terminu rozpatrzenia Reklamacji i udzielenia odpowiedzi. Bank udziela odpowiedzi w postaci papierowej lub po uzgodnieniu z Klientem, który złożył reklamację na innym trwałym nośniku informacji.
 - Bank jest uprawniony do przekazania informacji, o której mowa ust. 2 i 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.
 - 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.
 - Klient będący konsumentem w rozumieniu art. 22¹ Kodeksu cywilnego, ma prawo skorzystać z mediacji Arbitra Bankowego działającego przy Związku Banków Polskich (<https://zbp.pl/dlakonsumentow/arbitrbankowy/dzialalnosc>), zgodnie z Regulaminem Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego.
 - 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.
 - Jeżeli spór na skutek zgłoszonej reklamacji nie został rozstrzygnięty, Klientowi przysługuje prawo wytoczenia powództwa cywilnego.
 - Klientowi przysługuje prawo skorzystania z mediacji przy Sądzie Polubownym przy KNF (https://www.knf.gov.pl/dla_konsumenta/sad_polubowny/mediacja), zgodnie z Regulaminem Sądu Polubownego przy KNF.
 - 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 01 listopada 2018 r.

§ 3. Odwołania od decyzji Banku

- 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
 - zgłosić swoje zastrzeżenia i sugestie za pośrednictwem poczty na adres: Rzecznik Klienta Banku BGŻ BNP Paribas S.A., ul. Kasprzaka 10/16, 01-211 Warszawa, bądź
 - wystąpić z powództwem do właściwego sądu powszechnego.
- 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), na zasadach określonych w ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym.