

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

### Definicje pojęć użytych w Regulaminie:

**Bank** – Raiffeisen Bank Polska S.A.;

**Klient** – składająca Reklamację osoba fizyczna, osoba prawna, lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, a posiadająca zdolność prawną korzystająca z usług Banku;

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

**R- Online Biznes** - system bankowości internetowej umożliwiający komunikowanie się z Bankiem, w tym w zakresie składanych Reklamacji, którego zasady funkcjonowania, określone są w Regulaminie korzystania z systemu bankowości internetowej R-Online Biznes.

**Instrument płatniczy** – karta, naklejka zbliżeniowa lub inne zindywidualizowane urządzenie, a także uzgodniony przez Klienta i Bank zbiór procedur obejmujący w tym **R- Online Biznes**, wykorzystywane przez Klienta do złożenia zlecenia płatniczego;

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

**Regulamin** – Regulamin Rozpatrywania Reklamacji Klientów Korporacyjnych W Raiffeisen Bank Polska S.A.

**Strefa Obsługi Biznesu**- jednostka Banku, odpowiedzialna za rozwiązywanie Reklamacji Klientów Korporacyjnych Banku i dedykowana do obsługi Klientów Banku przez kanały telefoniczne, której numer telefonu dostępny jest na stronie internetowej Bank [www.raiffeisenpolbank.com](http://www.raiffeisenpolbank.com)

**Transakcja płatnicza** – każda wpłata, wypłata lub transfer środków z rachunku karty (dyspozycja przelewu z rachunku karty, dokonana przy użyciu Instrumentu płatniczego, bezgotówkowa płatność za nabywane towary, usługi lub dokonana przy użyciu Instrumentu płatniczego wypłata gotówki, bądź wpłata gotówkowa lub bezgotówkowa na konto karty);

**Umowa** – Umowa pomiędzy Klientem, a Bankiem o dowolny produkt bankowy;

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

1. Klient może złożyć Reklamację w formie ustnej, pisemnej lub elektronicznej.
2. Reklamacja w formie ustnej może być złożona osobiście podczas wizyty Klienta w Oddziale lub za pośrednictwem Strefy Obsługi Biznesu.
3. Bank zastrzega sobie prawo do nagrywania rozmów telefonicznych, w których zgłaszane są Reklamacje.
4. Reklamacja w formie pisemnej może być złożona bezpośrednio w Oddziale Banku, albo za pośrednictwem przesyłki pocztowej doręczonej Bankowi na adres: **41-707 Ruda Śląska, ul. Oświęcimska 9**.
5. Reklamacja w formie elektronicznej może być zgłoszona:
  - a) za pośrednictwem R- Online Biznes
  - b) za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: ***reklamacjekorporacyjne@raiffeisen.pl***
6. Na żądanie Klienta Bank potwierdza przyjęcie Reklamacji (w przypadku złożenia Reklamacji w sposób inny niż za pośrednictwem poczty lub kuriera) w poniżej opisany sposób:
  - a) przekazując kopię złożonej Reklamacji wraz z datą przyjęcia i podpisem pracownika Banku – w przypadku Reklamacji składanych osobiście;
  - b) odczytując Klientowi treść oraz numer Reklamacji – w przypadku Reklamacji składanych ustnie lub za pośrednictwem Strefy Obsługi Biznesu.;
  - c) wysyłając informację zwrotną w przypadku Reklamacji składanych za pośrednictwem R- Online Biznes lub innych kanałów komunikowania się na odległość;
7. W przypadku złożenia Reklamacji w formie ustnej, podczas wizyty w Oddziale Banku, Bank sporządza dokument zawierający oświadczenia Klienta składającego Reklamację. Dokument powinien zawierać datę i miejsce sporządzenia oraz imię i nazwisko osoby działającej w imieniu Banku przy sporządzeniu dokumentu oraz podpis tej osoby.
8. Reklamacja powinna być zgłoszona najszybciej jak to możliwe po uzyskaniu przez Klienta informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia, w celu umożliwienia Bankowi rzetelnego rozpatrzenia Reklamacji. Umowa zawarta z Klientem może określać termin końcowy, w którym winna być złożona Reklamacja.
9. Kompletna Reklamacja powinna zawierać:
  - a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Klienta,
  - b) określenie przedmiotu Reklamacji poprzez wskazanie zastrzeżeń zgłaszanych przez Klienta w odniesieniu do czynności bankowej, maklerskiej lub innych usług wykonywanych przez Bank,
  - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających Reklamację,

- d) żądanie Klienta skierowane do Banku, a w przypadku roszczeń pieniężnych wysokość żądanej kwoty,
  - e) podpis składającego Reklamację w przypadku Reklamacji składanych w formie pisemnej.
  - f) dodatkowych dokumentów niezbędnych do prawidłowego rozpatrzenia Reklamacji,
10. Do złożonej Reklamacji należy dołączyć wszelkie informacje i/lub dokumenty będące podstawą do rozpatrzenia Reklamacji. W przypadku pytań dotyczących zakresu informacji niezbędnych do rozpatrzenia Reklamacji należy skontaktować się z Bankiem za pośrednictwem Strefy Obsługi Biznesu.
11. Klient jest zobowiązany do współdziałania z Bankiem przy rozpoznaniu Reklamacji, a zwłaszcza Klient jest zobowiązany do niezwłocznego przekazania na prośbę Banku dodatkowych dokumentów lub oświadczeń, a także złożenia dodatkowych wyjaśnień dotyczących Reklamacji. Reklamacja składana przez Klienta, który nie zawarł z Bankiem umowy powinna również wskazywać adres do korespondencji, numer telefonu oraz adres poczty elektronicznej.
12. Reklamacje nie zawierające danych pozwalających na identyfikację wnoszącego Reklamację pozostawia się bez rozpoznania.

## **§ 2. Zasady przyjmowania reklamacji transakcji płatniczych**

1. W przypadku Reklamacji Transakcji płatniczych, Reklamacja winna zawierać następujące dane:
  - a) datę Transakcji płatniczej,
  - b) kwotę i walutę Transakcji płatniczej,
  - c) nazwę punktu, w którym Transakcja płatnicza została dokonana,
  - d) dokładny opis przyczyn zgłoszenia Reklamacji,
  - e) dowód dokonania kwestionowanej Transakcji płatniczej.
2. Jeżeli Reklamacja dotyczy nieautoryzowanej transakcji wykonanej Instrumentem płatniczym Klient zobowiązany jest niezwłocznie dostarczyć do Banku:
  - a) pismo wyjaśniające okoliczności zagubienia, kradzieży, przywłaszczenia karty lub kradzieży danych karty;
  - b) wydane przez policję zaświadczenie o zgłoszeniu popełnienia przestępstwa kradzieży, przywłaszczenia Instrumentu płatniczego lub danych pozwalających na potwierdzenie Transakcji przy użyciu Instrumentu płatniczego,
  - c) Kartę w przypadku podejrzenia kradzieży danych z Karty,

## **§ 3. Termin rozpatrzenia reklamacji oraz sposób powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji**

1. Po złożeniu przez Klienta Reklamacji Bank rozpatruje Reklamację i udziela Klientowi odpowiedzi:
  - a) w formie pisemnej, przesyłając odpowiedź na ostatni znany Bankowi adres wskazany przez Klienta jako właściwy do doręczania korespondencji,
  - b) w formie elektronicznej przesyłając treść odpowiedzi za pośrednictwem R- Online Biznes
2. Bank udziela odpowiedzi na Reklamację niezwłocznie jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia wpływu Reklamacji do Banku.
3. W przypadkach szczególnie skomplikowanych, uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji we wskazanym w pkt. 2 terminie Bank poinformuje Klienta, pisemnie o przyczynach opóźnienia, okolicznościach wymagających ustalenia przed rozpoznaniem sprawy, oraz przewidywanym terminie rozpatrzenia Reklamacji.
4. Termin rozpatrzenia Reklamacji nie może przekroczyć 60 dni od dnia złożenia w Banku Reklamacji.
5. W przypadku gdy, Reklamację złożył Klient, który nie jest osobą fizyczną Bank może udzielić odpowiedzi telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej pod warunkiem złożenia deklaracji akceptacji takiej formy odpowiedzi przez Klienta nie będącego osobą fizyczną. Bank zastrzega sobie prawo do nagrywania rozmów telefonicznych przeprowadzanych z Klientem;
6. W przypadku zgłoszenia reklamacji przez Klienta, Bank może podjąć decyzję o tymczasowym uznaniu rachunku kwotą na jaką Reklamacja została zgłoszona niezwłocznie po jej przyjęciu. Jeżeli postępowanie reklamacyjne wykaże, że zgłoszona reklamacja jest nieuczynna, Bank ma prawo obciążyć ponownie rachunek reklamowaną kwotą, skorygowaną o wysokość odsetek należnych Bankowi.
7. W przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji Bank uznaje rachunek kwotą reklamowanej transakcji wraz z należnymi opłatami i prowizjami z zastrzeżeniem pkt. 6 powyżej.

## **§ 4 Zmiany Regulaminu**

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

## **§ 5 Postanowienia dodatkowe**

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.
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, na zasadach określonych w ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym.
  3. Raiffeisen Bank Polska S.A. podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
  4. Klient może kontaktować się z Bankiem w celu uzyskania aktualnego statusu rozwiązania Reklamacji. Informacje można uzyskać w Oddziale Banku lub za pośrednictwem Stęfy Obsługi Biznesu.
  5. Regulamin obowiązuje od dnia 1 sierpnia 2017 r.