

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



Bank Polski

1. Klienci mogą składać reklamacje dotyczące produktów lub usług świadczonych przez Bank:
 - 1) w formie pisemnej – osobiście w Oddziałach lub Agencjach Banku albo przesyłką pocztową,
 - 2) ustnie – telefonicznie lub osobiście do protokołu podczas wizyty w Oddziale lub Agencji Banku,
 - 3) elektronicznie - w serwisie internetowym bankowości elektronicznej.
2. Aktualne numery telefonów i adresy, pod które Klient może składać reklamacje podane są na stronie www.pkobp.pl oraz na tablicach informacyjnych w Oddziałach i Agencjach Banku.
3. 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.
4. Bank może zwrócić się do Klienta z prośbą o złożenie dodatkowych pisemnych informacji lub dostarczenie dodatkowych dokumentów, jeżeli uzyskanie tych informacji będzie niezbędne do rozpatrzenia reklamacji.
5. Reklamacja złożona niezwłocznie po powzięciu przez Klienta zastrzeżeń, ułatwi i przyspieszy rzetelne rozpatrzenie reklamacji przez Bank.
6. Na żądanie Klienta, Bank potwierdza w formie pisemnej lub w inny uzgodniony sposób, fakt złożenia przez niego reklamacji.
7. Bank rozpatruje reklamacje niezwłocznie, 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.
8. Po rozpatrzeniu reklamacji, Klient zostanie poinformowany o jej wyniku w formie papierowej albo za pomocą innego trwałego nośnika informacji, z tym że pocztą elektroniczną jedynie na wniosek Klienta.
9. Klient ma prawo do pozasądowego rozstrzygnięcia ewentualnych sporów z Bankiem. Organami właściwymi do rozstrzygnięcia sporów są:
 - 1) Bankowy Arbitraż Konsumencki działający przy Związku Banków Polskich w przypadku Klienta będącego konsumentem,
 - 2) Rzecznik Finansowy (od dnia 1 stycznia 2016 r.) w przypadku Klienta, który jest osobą fizyczną,
 - 3) Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego.
10. Niezależnie od opisanego wyżej postępowania reklamacyjnego, Klientowi w każdym czasie przysługuje prawo do wystąpienia z powództwem do właściwego sądu powszechnego.
11. Organem administracji publicznej sprawującym nadzór nad działalnością Banku jest Komisja Nadzoru Finansowego.
12. Szczegółowe informacje dotyczące składania i rozpatrywania reklamacji mogą zawierać postanowienia umów lub regulaminów właściwych dla poszczególnych produktów lub usług świadczonych przez Bank dla Klienta.
13. Wszystkie reklamacje są rozpatrywane przez Bank z największą starannością, wnikliwie i w możliwie najkrótszym terminie.