

REGULAMIN ROZPATRYWANIA REKLAMACJI KLIENTÓW PRZEZ RAIFFEISEN BANK INTERNATIONAL AG (SPÓŁKA AKCYJNA) ODDZIAŁ W POLSCE

§ 1.

Definicje pojęć użytych w Regulaminie

Postanowienie użyte w niniejszym Regulaminie mają następujące znaczenie:

- 1) **Bank** – Raiffeisen Bank International AG (Spółka Akcyjna) Oddział w Polsce z siedzibą w Warszawie, przy ul. Grzybowskiej 78, 00-844 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy KRS pod nr KRS 0000753494, NIP: NIP 1080022658, REGON 381633721;
- 2) **Centrum Telefoniczne** – Elektroniczny kanał dostępu, umożliwiający świadczenie przez Bank usług za pośrednictwem połączenia telefonicznego, udostępniony Użytkownikowi przez Bank
- 3) **Elektroniczne Kanały Dostępu** - formy komunikacji elektronicznej z Bankiem dla klientów indywidualnych, obejmujące serwis telefoniczny Centrum Telefoniczne oraz system bankowości internetowej R-NET;
- 4) **Klient** – osoba fizyczna, osoba prawna, lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej ale posiadająca zdolność prawną, która składa Reklamację;
- 5) **Oddział** – jednostka organizacyjna Banku BGŻ BNP Paribas S.A. wskazana na stronie internetowej Banku;
- 6) **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;
- 7) **Reklamacja** – wystąpienie Klienta skierowane do Banku, w formie określonej w niniejszym Regulaminie, w którym Klient składa zastrzeżenia dotyczące czynności bankowych, lub innych usług wykonywanych przez Bank;
- 8) **Regulamin** – niniejszy Regulamin rozpatrywania reklamacji Klientów przez Raiffeisen Bank International AG (Spółka Akcyjna) Oddział w Polsce;
- 9) **Strona internetowa Banku** – strona internetowa www.rbinternational.com.pl (dostępna również w wyniku automatycznego przekierowania ze strony internetowej www.raiffeisen.pl)

- 10) **System bankowości internetowej R-NET** – Elektroniczny kanał dostępu, umożliwiający świadczenie przez Bank usług za pośrednictwem urządzeń wykorzystywanych przez Użytkownika;
- 11) **Umowa** – Umowa pomiędzy Klientem a Bankiem regulująca wykonywanie czynności bankowych lub usług.

§ 2.

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.

§ 3.

Miejsce, forma i termin złożenia Reklamacji

1. Klient może złożyć Reklamację w formie:
 - 1) ustnej,
 - 2) pisemnej,
 - 3) elektronicznej.
2. Reklamacja w formie ustnej może być złożona:
 - 1) osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w Oddziale;
 - 2) za pośrednictwem Centrum Telefonicznego pod numerem telefonu: 22 578 56 02 lub 801 822 222.
3. Bank zastrzega sobie prawo do nagrywania rozmów telefonicznych, w których zgłaszane są Reklamacje.
4. Reklamacja w formie pisemnej może być złożona:
 - 1) osobiście podczas wizyty Klienta w Oddziale; albo
 - 2) przesyłką pocztową doręczoną Bankowi na adres:
**Raiffeisen Bank International AG
(Spółka Akcyjna) Oddział w Polsce
Zespół Reklamacji
ul. Grzybowska 78
00-844 Warszawa**
5. Reklamacja w formie elektronicznej może być złożona poprzez wprowadzenie zgłoszenia w systemie R-NET.
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 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.
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 postępowania się tymi środkami komunikowania na odległość.
8. 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.
9. Jeżeli na podstawie treści Reklamacji nie można należycie ustalić jej przedmiotu, Bank może wystąpić do Klienta z prośbą o przedstawienie wyjaśnień lub dodatkowych informacji.
10. Bank potwierdza otrzymanie Reklamacji:
- 1) doręczając Klientowi kopię złożonej Reklamacji wraz z datą przyjęcia i podpisem osoby przyjmującej reklamację – w przypadku Reklamacji składanych w formie pisemnej w Oddziale bądź otrzymaną pocztą,
 - 2) odczytując Klientowi treść oraz numer Reklamacji – w przypadku Reklamacji składanych za pośrednictwem Centrum Telefonicznego,
 - 3) prezentując numer zgłoszenia w systemie bankowości internetowej R-NET – w przypadku Reklamacji składanych za pośrednictwem systemu bankowości internetowej R-NET.
11. Bank może potwierdzić wpływ Reklamacji do Banku wysyłając do Klienta wiadomość SMS lub wiadomość za pośrednictwem poczty elektronicznej, pod warunkiem posiadania przez Bank danych kontaktowych umożliwiających kontakt z wykorzystaniem jednego z tych kanałów.

§ 4.

Termin rozpatrzenia Reklamacji oraz sposób powiadomienia o rozpatrzeniu Reklamacji

1. Po złożeniu przez Klienta Reklamacji, Bank rozpatruje Reklamację i udziela Klientowi odpowiedzi:
 - 1) w formie papierowej – przesyłając odpowiedź, na ostatni znany Bankowi adres do doręczania korespondencji Klientowi;

- 2) w wersji elektronicznej – w systemie bankowości internetowej R-NET, o ile Klient korzysta z tego systemu lub pocztą elektroniczną na życzenie Klienta wyrażone w reklamacji.
2. Dopuszczalna jest również odpowiedź w formie telefonicznej – wyłącznie w przypadku, gdy reklamację złożył Klient, który nie jest osobą fizyczną i jednocześnie wskaże taką formę.
 3. Bank udziela odpowiedzi na Reklamację bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania Reklamacji przez Bank.
 4. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 3, Bank poinformuje Klienta o przyczynach opóźnienia, okolicznościach wymagających ustalenia dla rozpoznania sprawy oraz przewidywanym terminie rozpoznania Reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania Reklamacji przez Bank.
 5. Bank jest uprawniony do przekazania informacji, o której mowa ust. 4, w formie papierowej lub za pośrednictwem wiadomości w systemie bankowości internetowej R-NET, o ile Klient korzysta z tego systemu i Reklamacja została złożona za pośrednictwem tego systemu.
 6. Klient może kontaktować się z Bankiem w celu uzyskania informacji o aktualnym statusie rozpoznawanej Reklamacji. Informacje można uzyskać za pośrednictwem Centrum Telefonicznego.

§ 5.

Odwolania od decyzji Banku

1. W przypadku nieuwzględnienia przez Bank Reklamacji lub rozpatrzenia Reklamacji niezgodnie z żądaniem Klienta, Klient może:
 - 1) zwrócić się do Banku, poprzez jedną z dostępnych form złożenia reklamacji, o ponowne rozpoznanie sprawy w terminie 30 dni od dnia otrzymania odpowiedzi na Reklamację,
 - 2) wystąpić z powództwem do 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), 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[1] Kodeksu cywilnego, ma prawo skorzystać z mediacji Arbitra Bankowego działającego przy Związku Banków Polskich (<https://zbp.pl/dlakonsumentow/arbitr->

- bankowy/działalność), zgodnie z Regulaminem Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego.
4. Bank informuje o istnieniu platformy ODR (ec.europa.eu/consumers/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).
 5. Jeżeli spór na skutek zgłoszonej reklamacji nie został rozstrzygnięty, Klientowi przysługuje prawo wytoczenia powództwa cywilnego.
 6. Bank w zakresie ochrony praw konsumentów podlega nadzorowi Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

§ 6.

Postanowienia końcowe

1. Bank uprawniony jest do zmiany Regulaminu w przypadku:
 - 1) wejścia w życie nowych lub zmiany istniejących przepisów prawa powszechnie obowiązującego;;
 - 2) wydania wyroku sądowego lub decyzji administracyjnej wpływających na zasady rozpatrywania reklamacji;
 - 3) zmiany lub pojawienia się nowych interpretacji przepisów prawa powszechnie obowiązującego na skutek orzeczeń sądów, decyzji administracyjnych, wytycznych lub zaleceń organów nadzoru nad rynkiem finansowym oraz organów sprawujących nadzór nad ochroną praw konsumentów;
 - 4) wprowadzenie do oferty Banku lub wycofanie z oferty Banku produktów lub usług;
 - 5) zmiany nazwy marketingowej produktów lub usług;
 - 6) rozszerzenia lub zmiany funkcjonalności produktów i usług lub zmiany systemu informatycznego;
 - 7) konieczności dokonania sprostowania lub poprawienia oczywistych omyłek lub błędów pisarskich, doprecyzowania postanowień, uzupełnienia luk lub nieścisłości w Regulaminie nie dających się usunąć w wyniku wykładni jego postanowień, w wyniku których nie dochodzić będzie do zwiększenia zakresu obowiązków lub zmniejszenia zakresu uprawnień Klienta.
2. O zmianie Regulaminu Bank zawiadamia Klientów poprzez umieszczenie treści zmienionego Regulaminu na stronie internetowej Banku pod adresem www.raiffeisen.pl lub www.rbinternational.com.pl, na co najmniej 14 dni przed planowaną datą wprowadzenia zmian.