PTE

ZASADY ROZPATRYWANIA SKARG I REKLAMACJI W PKO BP BANKOWY PTE S.A.

DEFINICJE

§ 1

Użyte w Zasadach wyrażenia oznaczają:

1) Fundusze - PKO BP Bankowy Otwarty Fundusz Emerytalny i PKO Dobrowolny Fundusz Emerytalny;
2) Klient - każdy podmiot indywidualny, składający lub zamierzający złożyć skargę, zarówno ten, który korzysta lub korzystał z usług PKO PTE lub Funduszy, wnioskował o świadczenie takich usług lub był odbiorcą oferty marketingowej;
3) PKO PTE - PKO BP BANKOWY Powszechne Towarzystwo Emerytalne Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie, przy ul. Chłodnej 52;
4) Reklamacja – wystąpienie Klienta skierowane do PKO PTE lub Funduszy, w którym Klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez PKO PTE lub Fundusze;
5) Skarga - każde wystąpienie Klienta, w tym także Reklamacja, skierowane do PKO PTE lub Funduszy, odnoszące się do zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez te podmioty lub wykonywanej przez nie działalności, objętej nadzorem Komisji Nadzoru Finansowego;
6) Zasady – niniejsze „Zasady rozpatrywania skarg i reklamacji w PKO BP BANKOWY PTE S.A.".

SKŁADANIE SKARG

§ 2

1. Skargę lub Reklamację można złożyć:

1) na piśmie: osobiście w siedzibie PKO PTE lub w siedzibie PKO BP FINAT Sp. z o.o., przesyłką pocztową, kurierską lub z wykorzystaniem posłańca – na adres: PKO BP BANKOWY PTE S.A., ul. Chłodna 52, 00-872 Warszawa lub PKO BP FINAT Sp. z o.o., ul. Chmielna 89, 00-805 Warszawa, albo wysłać na adres do doręczeń elektronicznych Towarzystwa, o którym mowa w art. 2 pkt 1 ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych, wpisany do bazy adresów elektronicznych, o której mowa w art. 25 tej ustawy (adres ten znajduje się w bazie adresów elektronicznych, który prowadzi minister właściwy do spraw informatyzacji);
2) ustnie: telefonicznie (na numery infolinii: 801 10 10 10, +48 22 539 23 23) albo osobiście do protokołu w siedzibie PKO PTE lub w siedzibie PKO BP FINAT Sp. z o.o.;
3) w postaci elektronicznej na adres: bok@pkopte.pl.

2. Na żądanie Klienta, PKO PTE potwierdzi pisemnie lub w inny sposób uzgodniony z Klientem, fakt złożenia przez niego Skargi lub Reklamacji.
3. PKO PTE i Fundusz podlegają nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
4. Podmiotem uprawnionym do pozasądowego rozwiązywania sporów powstałych pomiędzy Klientem a PKO PTE lub Funduszami jest Rzecznik Finansowy. Więcej informacji (w tym dane kontaktowe Rzecznika Finansowego) na stronie internetowej www.rf.gov.pl.

§ 3

1. W celu sprawnego przeprowadzenia procesu rozpatrywania Skargi lub Reklamacji, Klient składający Skargę lub Reklamację powinien:
   1) przedstawić okoliczności sprawy i wskazać zastrzeżenia co do sposobu postępowania PKO PTE lub Funduszy;
   2) podać dane umożliwiające udzielenie odpowiedzi i nawiązanie kontaktu, w tym co najmniej: imię, nazwisko, a w przypadku członków Funduszy - także numer rachunku w Funduszu albo numer PESEL.
2. Podanie numeru telefonu celem bezpośredniego kontaktu może przyspieszyć rozpatrzenie Skargi lub Reklamacji.
3. Złożenie Skargi lub Reklamacji niezwłocznie po powzięciu przez Klienta zastrzeżeń ułatwi i przyspieszy rzetelne rozpatrzenie Skargi lub Reklamacji przez PKO PTE, chyba że okoliczność ta nie ma wpływu na sposób procedowania ze Skargą lub Reklamacją.
4. Klient może złożyć Skargę lub Reklamację przez pełnomocnika, dysponującego pełnomocnictwem udzielonym w zwykłej formie pisemnej.
5. W przypadku, gdy treść Skargi lub Reklamacji nie pozwala na ustalenie danych, o których mowa

w ust. 1 pkt. 2, PKO PTE zwróci się do Klienta o ich uzupełnienie.

ROZPATRYWANIE SKARG i REKLAMACJI

§ 4

1. Skarga lub Reklamacja rozpatrywana jest z należytą starannością, rzetelnie i wnikliwie, z zachowaniem obiektywizmu oraz z poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa, zasad uczciwego obrotu i dobrych obyczajów, a także zgodnie z postanowieniami zawartych umów i regulacji wewnętrznych obowiązujących w PKO PTE.
2. Odpowiedź na Skargę lub Reklamację przesyłana jest bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania.
3. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie Skargi lub Reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 2, termin rozpatrzenia Skargi lub Reklamacji i udzielenia na nią odpowiedzi nie może przekroczyć 60 dni od dnia jej otrzymania. W takim przypadku, PKO PTE przesyła Klientowi informację, w której wyjaśnia przyczynę opóźnienia, wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy oraz określa przewidywany termin rozpatrzenia Skargi lub Reklamacji i udzielenia odpowiedzi.
4. Termin na rozpatrzenie Skargi lub Reklamacji rozpoczyna swój bieg od dnia następnego po dniu jej otrzymania. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
5. W przypadku niedotrzymania terminu określonego w ust. 2, a w określonych przypadkach terminu określonego w art. 3, Skargę lub Reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.
6. Odpowiedź PKO PTE na Skargę lub Reklamację zostanie udzielona na piśmie albo pocztą elektroniczną, jeżeli osoba składająca Skargę lub Reklamację złoży wniosek o udzielnie odpowiedzi w tej formie.

§ 5

1. PKO PTE udziela odpowiedzi na Skargę lub Reklamację w formie pisemnej (listownej) lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji.
2. Na wniosek Klienta odpowiedź na Skargę lub Reklamację może być dostarczona pocztą elektroniczną.

POSTĘPOWANIE ODWOŁAWCZE

§ 6

W przypadku nieuwzględnienia Skargi lub Reklamacji, Klient może zwrócić się do PKO PTE z wnioskiem o ponowne rozpatrzenie Skargi lub Reklamacji. Postanowienia Zasad odnoszące się do złożenia i rozpatrzenia Skargi lub Reklamacji mają odpowiednie zastosowanie do złożenia i rozpatrzenia wniosku o ponowne rozpatrzenie Skargi lub Reklamacji.