



## OGÓLNE ZASADY PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA REKLAMACJI W TOYOTA BANK POLSKA S.A.

### Definicja

Reklamacją jest wystąpienie Klienta skierowane do Banku, w którym Klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące produktów i usług (czynności bankowych) świadczonych przez Bank.

### Miejsce i forma złożenia reklamacji

Reklamacja może zostać złożona przez Klienta:

- na piśmie - w siedzibie Banku, za pośrednictwem poczty na adres: ul. Postępu 18B, 02-676 Warszawa lub faksem na numer 22 488 5551,
- ustnie - telefonicznie na numer Infolinii: 801 900 700 lub +48 22 488 5550 lub osobiście w siedzibie Banku pod adresem: ul. Postępu 18B, 02-676 Warszawa,
- elektronicznie - za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres kontakt@toyotabank.pl lub internetowego kanału dostępu Systemu Bankowości Elektronicznej.

### Sposób składania reklamacji

Reklamacja powinna zostać wniesiona niezwłocznie po powzięciu przez Klienta zastrzeżeń, co ułatwi i przyspieszy rozpatrzenie reklamacji przez Bank. Późniejsze złożenie reklamacji może skutkować przedłużeniem okresu jej rozpatrywania, w szczególności z uwagi na konieczność uzyskiwania danych archiwalnych. Każda reklamacja powinna zawierać dokładny opis reklamowanej nieprawidłowości i żądanie Klienta skierowane do Banku. Bank może zwrócić się do Klienta o udzielenie dodatkowych informacji, które uzna za niezbędne do rozpatrzenia reklamacji. Przyjmowanie i rozpatrywanie reklamacji przez Bank dokonywane jest w języku polskim.

Składana reklamacja powinna zawierać dane umożliwiające Bankowi identyfikację składającego reklamację jako Klienta tj.:

- reklamacje składane osobiście w siedzibie Banku - Klient powinien okazać dokument tożsamości, który umożliwi jego weryfikację jako Klienta Banku. Reklamacja w siedzibie Banku składana jest na Formularzu reklamacji, w którym Klient podaje następujące dane: imię i nazwisko, PESEL lub identyfikator Klienta, adres do korespondencji i podpis Klienta;



- reklamacje w formie pisemnej składane za pośrednictwem poczty oraz faksu powinny zawierać imię i nazwisko, PESEL lub identyfikator Klienta, adres do korespondencji i podpis Klienta;
- reklamacje w formie elektronicznej składane za pośrednictwem poczty elektronicznej powinny zawierać imię i nazwisko, PESEL lub identyfikator Klienta, adres do korespondencji;
- reklamacje w formie telefonicznej składane za pośrednictwem Infolinii - Klient identyfikowany jest identyfikatorem bądź numerem karty i telekodem;
- reklamacje przesłane za pośrednictwem Systemu Bankowości Elektronicznej (SBI) – Klient w celu przesłania reklamacji do Banku loguje się do systemu SBI podając identyfikator Klienta i hasło i zatwierdza logowanie w Aplikacji Mobilna Autoryzacja.

Reklamacje dotyczące transakcji płatniczych składane są w następujący sposób:

Klient będący konsumentem zobowiązany jest zgłosić do Banku:

- a) stwierdzone nieautoryzowane, niewykonane, nienależycie wykonane lub nieprawidłowo zainicjowane transakcje płatnicze,  
oraz
- b) inne nieprawidłowości, w tym stwierdzone niezgodności w stanie rachunku lub salda z innych przyczyn niż wskazane w lit. a), wraz ze wskazaniem przyczyn zgłoszenia oraz ich uprawdopodobnienia. Klient zobowiązany jest zgłosić do Banku stwierdzone nieautoryzowane, niewykonane lub nienależycie wykonane transakcje płatnicze niezwłocznie, nie później niż w terminie 13 miesięcy od dnia obciążenia konta lub obciążenia salda karty kredytowej, albo od dnia, w którym transakcja płatnicza miała być wykonana. Jeżeli Klient nie dokona powiadomienia, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym we wskazanym powyżej terminie 13 miesięcy, roszczenia Klienta względem Banku z tytułu nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych Transakcji płatniczych wygasają.. Klient zobowiązany jest zgłosić do Banku pozostałe nieprawidłowości w terminie 14 dni.

Klient będący przedsiębiorcą obowiązany jest zgłosić do Banku:

- a) stwierdzone nieautoryzowane, niewykonane, nienależycie wykonane lub nieprawidłowo zainicjowane transakcje płatnicze,  
oraz
- b) inne nieprawidłowości, w tym stwierdzone niezgodności w stanie rachunku lub salda z innych przyczyn niż wskazane w lit. a), wraz ze wskazaniem przyczyn zgłoszenia oraz ich uprawdopodobnienia, niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od daty otrzymania wyciągu obejmującego operację, która jest przedmiotem zgłoszenia, a jeśli zgłoszenie nie dotyczy obciążenia lub uznania konta lub rachunku karty charge – od momentu zajścia zdarzeń będących podstawą zgłoszenia. Jeżeli Klient nie dokona powiadomienia, o



którym mowa w zdaniu poprzedzającym we wskazanym powyżej terminie 14 dni, roszczenia Klienta względem Banku z tytułu nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych Transakcji płatniczych wygasają.

### **Termin rozpatrzenia reklamacji**

W przypadku zgłoszenia przez Klienta reklamacji dotyczącej świadczonych przez Bank usług płatniczych, Bank udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 15 dni roboczych od jej otrzymania.

W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w ww. terminie może on zostać przedłużony do 35 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji, o czym Bank uprzednio poinformuje Klienta wraz z podaniem:

- wyjaśnienia przyczyny opóźnienia;
- okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
- przewidywanego terminu rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 35 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji.

Do zachowania terminów, o których mowa powyżej, wystarczające jest wysłanie odpowiedzi przed ich upływem, a w przypadku odpowiedzi udzielonych na piśmie – nadanie w placówce pocztowej operatora wyznaczonego w rozumieniu przepisów prawa pocztowego.

W przypadku zgłoszenia przez Klienta innej reklamacji Bank rozpatrzy reklamację w ciągu 30 dni od jej otrzymania.

W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi ww. termin może zostać przedłużony do 60 dni od dnia otrzymania reklamacji, o czym Bank uprzednio poinformuje Klienta wraz z podaniem:

- wyjaśnienia przyczyny opóźnienia;
- okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
- przewidywanego terminu rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.

### Sposób powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji

W przypadku zgłoszenia przez Klienta reklamacji dotyczącej świadczonych przez Bank usług płatniczych, Bank poinformuje Klienta o rozstrzygnięciu reklamacji w postaci papierowej lub, po uzgodnieniu z Klientem, pocztą elektroniczną.

W przypadku zgłoszenia przez Klienta innej reklamacji Bank poinformuje Klienta o rozstrzygnięciu reklamacji w postaci papierowej, za pośrednictwem poczty elektronicznej lub poprzez System



Bankowości Elektronicznej. Odpowiedź na reklamację za pośrednictwem poczty elektronicznej Bank wyśle wyłącznie na wniosek Klienta.

Odwołanie od decyzji Banku

Klientom składającym reklamację przysługuje również możliwość zwrócenia się o pomoc do:

- właściwego miejscowo Miejskiego Rzecznika Konsumenta lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta, w przypadku posiadania przez Klienta statusu konsumenta, a także możliwość skorzystania z następujących postępowań w sprawie pozasądowego rozstrzygnięcia sporów konsumenckich:

- Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego, który działa przy Związku Banków Polskich zgodnie z Regulaminem Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego dostępnym na stronie internetowej [www.zbp.pl](http://www.zbp.pl), w którym Klient może znaleźć szczegółowe informacje o zasadach rozwiązywania sporu.
- postępowania przed Rzecznikiem Finansowym na zasadach określonych w ustawie z 5.08.2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym. Szczegółowe informacje na temat postępowania przez Rzecznikiem Finansowym, w tym o zasadach rozwiązywania sporu, dostępne są na stronie [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl).
- postępowania przed Sądem Polubownym przy Komisji Nadzoru Finansowego, zgodnie z Regulaminem Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego dostępnym na stronie internetowej [www.knf.gov.pl](http://www.knf.gov.pl), w którym Klient może znaleźć szczegółowe informacje o zasadach rozwiązywania sporu, przy czym warunkiem skorzystania z postępowania jest wyrażenie odrębnej zgody przez każdą ze stron sporu.

W przypadku nieuwzględnienia przez Bank roszczeń wynikających z reklamacji transakcji wykonanej kartą płatniczą, Bank umożliwia Klientowi skorzystanie z mechanizmów rozstrzygnięcia sporów zapewnianych przez organizacje kartowe.

Niezależnie od opisanego wyżej postępowania, Klientowi przysługuje prawo do wystąpienia z powództwem do właściwego sądu powszechnego.

Organem nadzoru właściwym w sprawach ochrony konsumentów jest Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Organem nadzoru nad działalnością Banku jest Komisja Nadzoru Finansowego.