

## 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 w formie, miejscu i w sposób określony w niniejszych zasadach.

### MIEJSCE I FORMA ZŁOŻENIA REKLAMACJI

Reklamacja może zostać złożona przez Klienta:

1. na piśmie – w siedzibie Banku, za pośrednictwem Dealera, a także za pośrednictwem poczty na adres: ul. Postępu 18B, 02-676 Warszawa lub na adres do doręczeń elektronicznych: AE:PL-54427-52032-HUBGJ-17,
2. 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 lub za pośrednictwem Dealera,
3. 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.:

1. reklamacje składane osobiście w siedzibie Banku lub za pośrednictwem Dealera – Klient powinien okazać dokument tożsamości, który umożliwi jego weryfikację jako Klienta Banku. Reklamacja w siedzibie Banku lub za pośrednictwem Dealera składana jest na Formularzu reklamacji, w którym Klient podaje następujące dane: imię i nazwisko, PESEL lub identyfikator Klienta, adres do korespondencji i podpis Klienta;
2. reklamacje w formie pisemnej składane za pośrednictwem poczty powinny zawierać imię i nazwisko, PESEL lub identyfikator Klienta, adres do korespondencji i podpis Klienta;
3. reklamacje w formie pisemnej składane na adres do doręczeń elektronicznych powinny zawierać imię i nazwisko, PESEL lub identyfikator Klienta, adres do korespondencji;
4. reklamacje w formie elektronicznej składane za pośrednictwem poczty elektronicznej powinny zawierać imię i nazwisko, PESEL lub identyfikator Klienta, adres do korespondencji;
5. reklamacje w formie telefonicznej składane za pośrednictwem Infolinii – Klient identyfikowany jest identyfikatorem bądź numerem karty i telekodem;
6. reklamacje przesłane za pośrednictwem Systemu Bankowości Elektronicznej (SBE) – Klient w celu przestania reklamacji do Banku loguje się do systemu SBE.

### REKLAMACJE DOTYCZĄCE TRANSAKCY PŁATNICZYCH SKŁADANE SĄ W NASTĘPUJĄCY SPOSÓB:

Klient będący konsumentem zobowiązany jest zgłosić do Banku:

1. stwierdzone nieautoryzowane, niewykonane lub nienależycie wykonane transakcje płatnicze, oraz
2. inne nieprawidłowości, w tym stwierdzone niezgodności w stanie rachunku lub salda z innych przyczyn niż wskazane w ust. 1,  
wraz ze wskazaniem przyczyn zgłoszenia oraz ich uprawdopodobnienia. Klient zobowiązany jest zgłosić do Banku nieprawidłowości, o których mowa w ust. 1 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. Niezgłoszenie nieprawidłowości, o których mowa w ust. 1 we wskazanym wyżej terminie 13 miesięcy powoduje



wygaśnięcie roszczeń Klienta wobec Banku w związku z niezgłoszoną nieprawidłowością. Klient zobowiązany jest zgłosić do Banku nieprawidłowości, o których mowa w ust. 1 w terminie 14 dni.

Klient będący przedsiębiorcą obowiązany jest zgłosić do Banku:

1. stwierdzone nieautoryzowane, niewykonane lub nienależycie wykonane transakcje płatnicze, oraz
2. inne nieprawidłowości, w tym stwierdzone niezgodności w stanie rachunku lub salda z innych przyczyn niż wskazane w ust. 1, 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. Niezgłoszenie nieprawidłowości, o których mowa w ust. 1 w terminie powoduje wygaśnięcie roszczeń Klienta wobec Banku w związku z niezgłoszoną nieprawidłowością.

## **TERMIN ROZPATRZENIA REKLAMACJI**

Bank rozpatrzy reklamację w ciągu 30 dni od jej otrzymania.

Na reklamacje dotyczące usług płatniczych Bank udziela odpowiedzi w terminie 15 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji.

W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi ww. termin może zostać przedłużony do 60 dni od dnia otrzymania reklamacji, a w przypadku reklamacji dotyczących usług płatniczych do 35 dni roboczych, o czym Bank uprzednio poinformuje Klienta wraz z podaniem:

1. wyjaśnienia przyczyny opóźnienia;
2. okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
3. przewidywanego terminu rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji, a w przypadku reklamacji dotyczących usług płatniczych 35 dni roboczych.

## **SPOSÓB POWIADOMIENIA O ROZPATRZENIU REKLAMACJI**

Bank informuje Klienta o rozstrzygnięciu reklamacji na piśmie, 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**

W przypadku nieuwzględnienia przez Bank roszczeń wynikających z reklamacji transakcji wykonanej kartą płatniczą, Klient będący konsumentem oraz osobą zyczną prowadzącą działalność gospodarczą może odwołać się do Banku od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację. Odwołanie od odpowiedzi na reklamację może zostać złożone przez Klienta w terminie 30 dni od daty jej otrzymania w miejscu, formie i z zachowaniem sposobu składania przewidzianego dla składania reklamacji. Termin zakończenia trybu odwoławczego to 30 dni od dnia otrzymania przez Bank odwołania, jednakże w szczególnych przypadkach może on zostać przedłużony, o czym Bank informuje Klienta.

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

1. właściwego miejscowo Miejskiego Rzecznika Konsumenta lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta, w przypadku posiadania przez Klienta statusu konsumenta,
2. Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego w przypadkach roszczeń określonych w Regulaminie Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego, dostępnym na stronie internetowej Związku Banków Polskich ([www.zbp.pl](http://www.zbp.pl)),
3. Rzecznika Finansowego na zasadach określonych w ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej.

Niezależnie od opisanego wyżej postępowania, Klientowi przysługuje prawo do wystąpienia z powództwem do Sądu Rejonowego dla Warszawy-Mokotowa lub do sądu właściwego dla miejsca zamieszkania/siedziby powoda.

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

Organem nadzoru nad działalnością Banku jest Komisja Nadzoru Finansowego.