

Zapraszamy do zapoznania się z fragmentem prezentacji:

„Reklamacje płatności kartami płatniczymi”

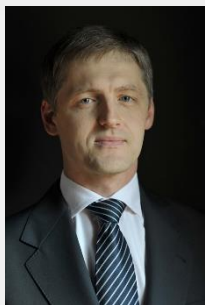
W razie zainteresowania jej pełną treścią, zapraszamy do kontaktu

MMC Polska

Praktyczny wymiar zarządzania reklamacjami na rynku finansowym

Warszawa, 07-08 września 2016 r.

DLK | KORUS OKOŃ

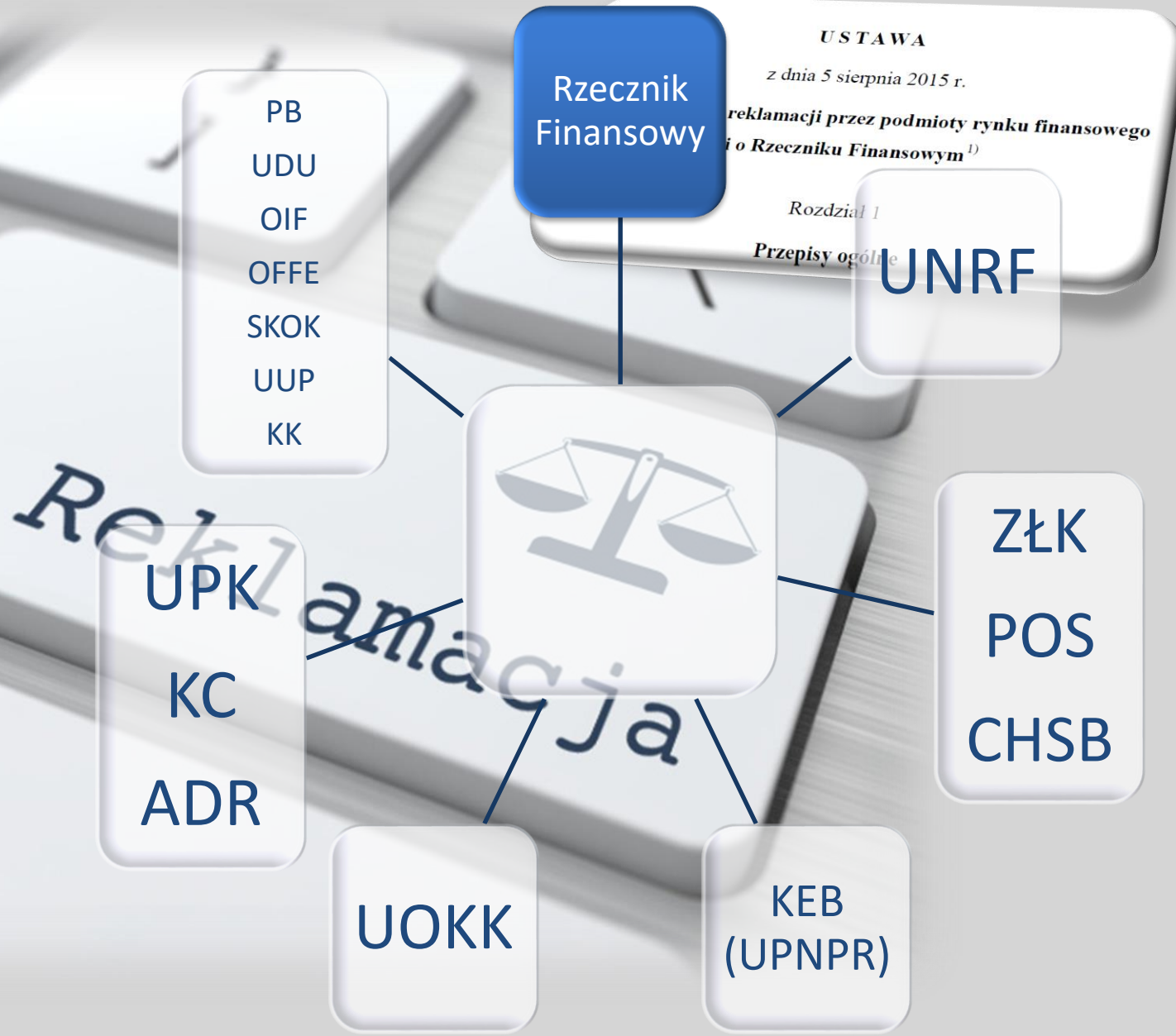


dr Krzysztof Korus

partner, radca prawny, ekonomista

krzysztof.korus@dlklegal.com





Art. 3. [Forma reklamacji i miejsce jej złożenia]

1. Reklamacja może być złożona **w każdej jednostce podmiotu rynku finansowego** obsługującej klientów.
2. Reklamacja może być złożona:
 - 1) **w formie pisemnej** - osobiście, w jednostce podmiotu rynku finansowego obsługującej klientów, albo przesyłką pocztową (...)
 - 2) **ustnie** - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty klienta w jednostce, o której mowa w ust. 1;
 - 3) **w formie elektronicznej** z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, o ile takie środki zostały do tego celu wskazane przez podmiot rynku finansowego.

Art. 4. [Sposób informowania klientów o procedurze składania i rozpatrywania reklamacji]

1. Podmiot rynku finansowego zamieszcza w umowie zawieranej z klientem następujące **informacje dotyczące procedury składania i rozpatrywania reklamacji**:
 - 1) miejsce i formę złożenia reklamacji;
 - 2) termin rozpatrzenia reklamacji;
 - 3) sposób powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji.
2. W odniesieniu do klientów, którzy nie zawarli umowy z podmiotem rynku finansowego, informacje, o których mowa w ust. 1, powinny zostać **dostarczone w ciągu 7 dni** od dnia, w którym nastąpiło zgłoszenie roszczeń klienta wobec podmiotu rynku finansowego.

Art. 5. [Rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi klientowi]

1. Po złożeniu przez klienta reklamacji, zgodnie z wymogami, o których mowa w art. 4 ust. 1 pkt 1, podmiot rynku finansowego **rozpatruje reklamację i udziela klientowi odpowiedzi** w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji.
2. Odpowiedź, o której mowa w ust. 1, podmiot rynku finansowego może dostarczyć **poczta elektroniczną wyłącznie na wniosek klienta**.

Art. 6. [Termin udzielenia odpowiedzi na reklamację] Odpowiedzi, o której mowa w art. 5 ust. 1, należy **udzielić bez zbędnej zwłoki**, jednak **nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji**. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.

Art. 7. [Przedłużenie terminu udzielenia odpowiedzi na reklamację]

W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w art. 6, podmiot rynku finansowego w informacji przekazywanej klientowi, który wystąpił z reklamacją:

- 1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
- 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
- 3) określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.

Art. 8. [Milczące rozpatrzenie reklamacji zgodnie z wolą klienta] W przypadku niedotrzymania terminu określonego w art. 6, a w określonych przypadkach terminu określonego w art. 7, reklamację uważa się za **rozpatrzoną zgodnie z wolą klienta**.

Art. 9. [Treść odpowiedzi na reklamację]

Odpowiedź, o której mowa w art. 5 ust. 1, **powinna zawierać w szczególności:**

- 1) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą klienta;
- 2) wyczerpującą informację na temat stanowiska podmiotu rynku finansowego w sprawie skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów wzorca umowy lub umowy;
- 3) imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi ze wskazaniem jej stanowiska służbowego;
- 4) określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi.

Art. 10. [Pouczenie w przypadku nieuwzględnienia roszczeń klienta]

W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji klienta treść odpowiedzi, o której mowa w art. 5 ust. 1, powinna zawierać również pouczenie o możliwości:

- 1) odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi, jeżeli podmiot rynku finansowego przewiduje tryb odwoławczy, a także o sposobie wniesienia tego odwołania;
- 2) skorzystania z instytucji mediacji albo sądu polubownego, albo innego mechanizmu polubownego rozwiązywania sporów, jeżeli podmiot rynku finansowego przewiduje taką możliwość;
- 3) wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego;
- 4) wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy.

UUP	PSD I	PSD II
<p>Art. 40. 1. Transakcję płatniczą uważa się za autoryzowaną, jeżeli płatnik wyraził zgodę na wykonanie transakcji płatniczej w sposób przewidziany w umowie [...].</p> <p>Art. 41. 1. Jeżeli do udzielania zgody używany jest określony instrument płatniczy, płatnik i jego dostawca mogą uzgodnić limity wydatków dla transakcji płatniczych [...].</p> <p>Art. 42. 1. Użytkownik uprawniony do korzystania z instrumentu płatniczego jest obowiązany:</p> <p>1) korzystać z instrumentu płatniczego zgodnie z umową ramową oraz</p> <p>2) zgłaszać niezwłocznie dostawcy [...].</p> <p>2. W celu spełnienia obowiązku, o którym mowa w ust. 1 pkt 1, użytkownik, z chwilą otrzymania instrumentu płatniczego, podejmuje niezbędne środki służące zapobieżeniu naruszeniu indywidualnych zabezpieczeń tego instrumentu, w szczególności jest obowiązany do przechowywania instrumentu płatniczego z zachowaniem należytej staranności [....].</p>	<p>1. Użytkownik usług płatniczych uprawniony do korzystania z instrumentu płatniczego spełnia następujące obowiązki:</p> <p>a) korzysta z instrumentu płatniczego zgodnie z warunkami wydawania i użytkowania tego instrumentu płatniczego; oraz</p> <p>b) po stwierdzeniu utraty, kradzieży lub sprzeniewierzenia instrumentu płatniczego albo jego nieuprawnionego użycia informuje o tym bez zbędnej zwłoki dostawcę usług płatniczych, lub podmiot wskazany przez tego dostawcę.</p> <p>2. Do celów ust. 1 lit. a) użytkownik usług płatniczych podejmuje w szczególności, z chwilą otrzymania instrumentu płatniczego, wszelkie stosowne kroki w celu zapobieżenia naruszeniu indywidualnych zabezpieczeń tego instrumentu.</p>	<p>69.1 Użytkownik usług płatniczych uprawniony do korzystania z instrumentu płatniczego:</p> <p>a) korzysta z instrumentu płatniczego zgodnie z warunkami wydawania i użytkowania tego instrumentu płatniczego, które muszą być obiektywne, niedyskryminujące i proporcjonalne;</p> <p>b) po stwierdzeniu utraty, kradzieży, przywłaszczenia lub nieuprawnionego użycia instrumentu płatniczego – zgłasza to bez zbędnej zwłoki dostawcy usług płatniczych lub podmiotowi wskazanemu przez tego dostawcę.</p> <p>69.2. Na potrzeby ust. 1 lit. a) użytkownik usług płatniczych w szczególności, z chwilą otrzymania instrumentu płatniczego, podejmuje wszelkie racjonalne kroki, by chronić swoje indywidualne dane uwierzytelniające.</p>

- § 38. Instytucja nadzorowana powinna opracować i udostępnić klientom **jasne i przejrzyste zasady rozpatrywania skarg i reklamacji**.
- § 39. Właściwe organy instytucji nadzorowanej powinny zapewnić utworzenie w podmiocie **komórki właściwej do rozpatrywania skarg i reklamacji** oraz podejmowania **działań zaradczych** zmierzających do ograniczenia sytuacji, powodujących ich występowanie w przyszłości.
- § 40. Proces rozpatrywania skarg i reklamacji przez instytucję nadzorowaną powinien być przeprowadzony **bezzwłocznie**, a także cechować się rzetelnością, wnikliwością, obiektywizmem oraz poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa, zasad uczciwego obrotu i dobrych obyczajów.
- § 41. Treść odpowiedzi na skargę lub reklamację powinna zawierać **pełne i wyczerpujące uzasadnienie faktyczne i prawne**, stosownie do zarzutów zamieszczonych w reklamacji.



dlk Korus Okoń Radcowie Prawni sp.p.
ul. Ogrodowa 58, 00-876, Warszawa
ul. Królowej Jadwigi 237, 30-218 Kraków

T: +48 12 410 07 47
dlk@dlklegal.com
www.dlk.legal

Follow us on Twitter: @dlklegal

