



Informacja na temat składania i rozpatrywania Reklamacji Klientów w HSBC Continental Europe (Spółka Akcyjna) Oddział w Polsce

Szanowni Państwo,

Państwa opinie, spostrzeżenia oraz Reklamacje są dla nas niezwykle cennym źródłem informacji o Państwa oczekiwaniach oraz obszarach, które moglibyśmy udoskonalić, aby zapewnić jeszcze lepsze dopasowanie oferty Banku do Państwa potrzeb oraz nieustannie poprawiać jakość usług świadczonych Państwu przez HSBC Continental Europe (Spółka Akcyjna) Oddział w Polsce („Bank”).

HSBC Continental Europe (Spółka Akcyjna) Oddział w Polsce podlega nadzorowi francuskiej instytucji nadzoru bankowego (l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution), a także francuskiego urzędu ds. rynków finansowych (l'Autorité des Marchés Financiers) (łącznie zwany „Regulatorem”).

Uprzejmie prosimy o zapoznanie się z poniższą informacją o trybie składania i rozpatrywania Reklamacji w Banku.

1. Reklamacje mogą Państwo składać:

a) w formie pisemnej:

- przekazując pismo osobiście w Oddziałach lub siedzibie głównej Banku (w godzinie 9-17) albo,
- przesyłką pocztową, za pośrednictwem kuriera lub pośtańca na adres Oddziału (adresy Oddziałów dostępne są na stronie internetowej Banku: <http://www.about.hsbc.pl/pl-pl/hsbc-in-poland/contact-us> - Regionalne centra bankowości korporacyjnej) lub na adres siedziby głównej HSBC Continental Europe (Spółka Akcyjna) Oddział w Polsce, Rondo ONZ 1, 00-124 Warszawa.

b) ustnie:

- w kontakcie osobistym z pracownikiem Banku w oddziale lub siedzibie głównej, albo telefonicznie,
- poprzez zgłoszenie telefoniczne, dzwoniąc pod numery telefonów:

tel.: (+48) 22 354 05 60 - dla Klientów Korporacyjnych

tel.: (+48) 22 314 00 97 - dla Klientów Indywidualnych (osób fizycznych, osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą oraz wspólników spółek cywilnych).

c) w formie elektronicznej – na adresy:

- pl.individual.complaints@hsbc.com dla Klientów Indywidualnych,
- pl.cmb.complaints@hsbc.com dla Klientów Korporacyjnych.

2. Celem sprawnego przeprowadzenia procesu rozpatrywania Reklamacji, Reklamacja powinna zawierać następujące dane identyfikacyjne Klienta:

a) osoby fizycznej – imię, nazwisko i adres,

b) osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej – nazwę i REGON lub NIP, aktualne dane adresowe oraz (w miarę możliwości) numer rachunku bankowego Klienta lub numer umowy, której dotyczy Reklamacja oraz treść zastrzeżenia dotyczącego produktów lub usług świadczonych przez Bank.

3. Bank może zwrócić się do Klienta z prośbą o złożenie dodatkowych pisemnych informacji lub dostarczenie dodatkowych dokumentów, jeżeli ich uzyskanie będzie niezbędne do rozpatrzenia reklamacji.

4. Złożenie reklamacji niezwłocznie po powzięciu przez Klienta zastrzeżeń, ułatwi i przyspieszy jej rozpatrzenie przez Bank.

5. Maksymalnie z ciągu 10 dni roboczych, Bank potwierdza w formie pisemnej lub w inny uzgodniony z Klientem sposób, fakt złożenia Reklamacji.

6. Bank rozpatruje Reklamacje Klientów dotyczące usług płatniczych niezwłocznie, jednak w terminie nie dłuższym niż 15 dni od dnia otrzymania Reklamacji. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w poprzednim zdaniu, Bank wyjaśni przyczynę opóźnienia, wskaże okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy oraz poinformuje Klienta o przewidywanym terminie udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 35 dni od dnia otrzymania Reklamacji. Do zachowania przez Bank terminów określonych w zdaniach poprzedzających wystarczy wysłanie przez Bank odpowiedzi przed ich upływem.
7. Z zastrzeżeniem pkt 6 powyżej, Bank rozpatruje Reklamacje Klientów Indywidualnych niezwłocznie, jednak w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania Reklamacji. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w poprzednim zdaniu, Bank wyjaśni przyczynę opóźnienia, wskaże okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy oraz poinformuje Klienta o przewidywanym terminie udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania Reklamacji. Do zachowania przez Bank terminów określonych w zdaniach poprzedzających wystarczy wysłanie przez Bank odpowiedzi przed ich upływem.
8. Z zastrzeżeniem pkt 6 powyżej, Bank rozpatruje reklamacje Klientów Korporacyjnych niezwłocznie, jednak w terminie nie dłuższym niż 30 dni roboczych od dnia otrzymania Reklamacji. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w poprzednim zdaniu, Bank wyjaśni przyczynę opóźnienia, wskaże okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy oraz poinformuje Klienta o przewidywanym terminie udzielenia odpowiedzi, który nie może 90 dni dla Reklamacji od dnia jej otrzymania. Do zachowania przez Bank terminów określonych w zdaniach poprzedzających wystarczy wysłanie przez Bank odpowiedzi przed ich upływem.
9. Po rozpatrzeniu reklamacji, Klient będący osobą fizyczną zostanie poinformowany o jej wyniku w formie papierowej lub pocztą elektroniczną (jeżeli reklamacja została złożona w takiej formie).
10. Bank przekazuje odpowiedź na posiadany w systemach adres korespondencyjny podany przez Klienta lub adres poczty elektronicznej, z którego została złożona reklamacja.
11. Klient ma prawo do wniesienia odwołania od stanowiska Banku zawartego w odpowiedzi na Reklamację. Zasady wnoszenia odwołania wskazane zostaną w odpowiedzi Banku na Reklamację.
12. W przypadku nieuwzględnienia przez Bank zastrzeżeń lub roszczeń wynikających z Reklamacji Klienta Indywidualnego, Klient Indywidualny ma prawo (począwszy od 1 stycznia 2016 r.) wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego:

*Biuro Rzecznika Finansowego
Al. Jerozolimskie 87
02-001 Warszawa
Polska*

Więcej informacji dostępnych jest na stronie Rzecznika Finansowego: <https://rf.gov.pl>.

13. Niezależnie od opisanego wyżej postępowania, Klientowi w każdym czasie przysługuje prawo do wystąpienia o niezależne rozpatrzenie reklamacji do sądu powszechnego właściwego dla Warszawy Śródmieście pozywając HSBC Continental Europe (Spółka Akcyjna) Oddział w Polsce.
14. Dla skarg dotyczących produktów regulowanych przez Ustawę z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi (z późniejszymi zmianami) Klient ma również możliwość złożenia reklamacji bezpośrednio do: l'Autorité des Marchés Financiers (AMF):

*l'Autorité des Marchés Financiers
17, Place de la Bourse
75082 Paris Cedex 02
Continental Europe*

Więcej informacji dostępnych jest na stronie AMF: <https://www.amf-Continental Europe.org/>.

15. Zgłaszane przez Klientów Reklamacje są rozpatrywane przez Bank z największą starannością, wnikliwie i w możliwie najkrótszym terminie.
16. Do przekazywania opinii mogą Państwo wykorzystać formularz „Napisz do nas” dostępny na stronie Banku, w zakładce Kontakt.
17. W odniesieniu do określonych produktów bankowych, z uwagi na szczególne regulacje prawne mające do nich zastosowanie, tryb rozpatrywania roszczeń i rozwiązywania sporów może być regulowany odrębnie. W takim przypadku tryb ten jest określony w umowie, mającym do niej zastosowanie regulaminie lub obowiązujących regulacjach prawnych.
18. Wskazany wyżej tryb składania i rozpatrywania przez Bank Reklamacji znajduje również odpowiednie zastosowanie do wszelkich innych skarg zawierających zastrzeżenia odnośnie wykonywania przez Bank działalności objętej nadzorem Regulatora.