

Complaint Handling Procedure

We have made it a priority to provide you with the highest possible quality of service. We are dedicated to building long and outstanding relationships with our customers and business partners. If, however, you are not satisfied or should you encounter a problem, there are several contacts that you can reach out to for help.

You can address a complaint in writing (preferable) by post, email or fax, or by telephone. Your personal data will be kept and processed in accordance with applicable data protection laws.

1. Contact the Legal and Compliance Department and/or your contact person in the Bank.

ICBC (Europe) S.A. Poland Branch

Legal and Compliance Department

Plac Trzech Krzyży 18

00-499 Warszawa

Tel: (+48) 22 278 8010

Fax : (+48) 22 278 8094 (attn. Legal and Compliance Department)

E-mail: Complaints@pl.icbc.com.cn; reklamacje@pl.icbc.com.cn

In his/her complaint the Client should provide the Bank with his/her contact details - full name and postal address, to which the response to the complaint shall be delivered by the Bank and point out the merits of the complaint, along with documents related to the complaint (bank statements, transaction details, etc.) - if Client is in possession of such documents. The Client may also indicate his/her e-mail address to which the response to the complaint shall be delivered by the Bank in electronic form.

Upon receipt of the Client's complaint, the Bank will make every possible effort to reply to the Client's complaints. Such a reply shall address all points raised, within an adequate timeframe and at the latest within fifteen (15) business days of receipt of the complaint. In exceptional situations, if the answer cannot be given within fifteen (15) business days for reasons beyond the control of the Bank, it shall be required to send a holding reply, clearly indicating the reasons for a delay in answering to the complaint and specifying the deadline by which the payment service user will receive the final reply. In any event, the deadline for receiving the final reply shall not exceed 35 business days.

If the deadlines for response specified above are not met, then the complaint of the Client is deemed to be accepted by the Bank accordingly to Client's request.

The response to the Client shall be in paper (written) form sent to the postal address indicated by the Client and, if so requested by the Client, in electronic form sent to the e-mail address indicated by the Client.

2. Contact the Authorized Manager in charge of complaint handling.

If you are still not satisfied with the handling of your complaint, you can contact the Authorized Manager in charge of the handling of complaints of ICBC Poland Branch, Mr. LIU Hongxing.

To help us to ensure the best possible follow-up, please indicate the reference information in the letter of response that you received from us.

3. Contact the Industrial and Commercial Bank of China (Europe) S.A. (Head Quarter)

The Client can also turn directly to Industrial and Commercial Bank of China (Europe) S.A. with the registered office in Luxembourg, 32 Boulevard Royal, L- 2449 Luxembourg.

The complaint can also be filled in any other Branch of ICBC (Europe) S.A.

4. Contact the Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF) or Polish Financial Supervisory Authority (KNF)

Complaints to CSSF in Luxembourg can be filed by letter to the following address: Commission de Surveillance du Secteur Financier, 110 d'Arlon route, L-2991 Luxembourg or with the electronic mail to the address: direction@cssf.lu. Clients can direct the correspondence at CSSF in French, German, Luxembourgish or English. Information about principles of filing to, and considering the complaints by CSSF is accessible on the website <http://www.cssf.lu>.

Complaints to the Polish Financial Supervision Authority (KNF) in Warsaw can be filed by letter to the following address: Komisja Nadzoru Finansowego, ul. Piękna 20, 00-549 Warsaw.

5. Alternative Dispute Resolution

Parties can also file application to initiate proceedings by the Arbitration Court of the KNF if complaints procedure was exhausted at the Bank. The Arbitration Court can be contacted at the address of KNF: Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego, ul. Piękna 20, 00-549 Warsaw.

The complaints proceedings at the Bank are free of charge.

The Complaint can be filled in any form. Below please find a proposed form of Complaint.

Complaint form

:

Complainant Name:

Address:

E-mail address: (please provide if you request that the reply be made in electronic form)

Telephone number:

ICBC entity receiving the complaint:

Industrial and Commercial Bank of China (Europe) S.A. (Spółka Akcyjna) Oddział w Polsce, 00-499
Warszawa, Plac Trzech Krzyży 18

Complaint description:

Wyciąg z procedury rozpatrywania reklamacji/skarg przez Bank

Niniejszy dokument jest wyciągiem z procedury rozpatrywania reklamacji przez Industrial and Commercial Bank of China (Europe) S.A. Oddział w Polsce („Bank”).

Zapewnienie Państwu najwyższej jakości usług jest naszym priorytetem. Budowanie trwałych relacji z naszymi klientami i partnerami biznesowymi jest istotną częścią naszej działalności.

Gdyby nie byli Państwo w pełni usatysfakcjonowani usługą lub napotkali problem, prosimy o kontakt ze wskazanymi poniżej podmiotami.

Reklamacja może zostać złożona na piśmie (zalecane) pocztą, przez e-mail lub faks albo telefonicznie. Państwa dane osobowe będą przechowywane i przetwarzane zgodnie z mającymi zastosowanie przepisami o ochronie danych osobowych.

1. Kontakt z Działem Prawnym i Compliance i/lub Państwa osobą kontaktową z Banku:

ICBC (Europe) S.A. Oddział w Polsce
Dział Prawny i Compliance
Plac Trzech Krzyży 18
00-499 Warszawa
Tel: (+48) 22 278 8010
Fax : (+48) 22 278 8094 (do wiadomości: Dział Prawny i Compliance)
E-mail: complaints@pl.icbc.com.cn; reklamacje@pl.icbc.com.cn

W treści reklamacji Klient powinien zawrzeć swoje dane kontaktowe – imię i nazwisko i adres pocztowy, na który Bank ma dostarczyć odpowiedź oraz wskazać istotę reklamacji wraz z dokumentami związanymi z reklamacją (wyciągi bankowe, szczegóły transakcji itp.) – jeżeli Klient posiada takie dokumenty. Klient może również wskazać swój adres e-mail, na który Bank ma dostarczyć odpowiedź na reklamację w formie elektronicznej.

Bank doloży wszelkich starań w celu rozpatrzenia reklamacji Klienta. Odpowiedź na reklamację obejmuje wszystkie kwestie poruszone przez Klienta. Odpowiedź zostaje udzielona w odpowiednim terminie, zaś najpóźniej w ciągu piętnastu (15) dni roboczych od otrzymania reklamacji. W wyjątkowych sytuacjach, jeżeli odpowiedzi nie można udzielić w ciągu piętnastu (15) dni roboczych z przyczyn niezależnych od Banku, Bank przesyła odpowiedź tymczasową, wyraźnie wskazującą przyczyny opóźnienia udzielenia odpowiedzi na reklamację i określającą termin, w którym użytkownik usług płatniczych otrzyma ostateczną odpowiedź. W każdym przypadku termin otrzymania ostatecznej odpowiedzi nie przekracza 35 dni roboczych.

Jeżeli powyższe terminy nie zostaną dotzymane, reklamacja Klienta jest uważana za rozpatrzoną przez Bank zgodnie z żądaniem Klienta.

Odpowiedź powinna być wysłana do Klienta formie papierowej (pisemnej) na adres pocztowy wskazany przez Klienta i w formie elektronicznej na adres e-mail, jeżeli Klient tak wskazał.

6. Kontakt z dyrektorem nadzorującym rozpatrywanie reklamacji

Jeżeli będą Państwo nieusatysfakcjonowani sposobem rozpatrywania reklamacji, mogą Państwo skontaktować się z dyrektorem nadzorującym rozpatrywanie reklamacji w ICBC (Europe) S.A. Oddział w Polsce, Panem LIU Hongxing.

W celu zapewnienia najskuteczniejszej następcej kontroli reklamacji prosimy o wskazanie w liście odpowiedzi, przekazanych przez nas, informacji, które mogą dla nas stanowić odniesienie w procesie kontroli.

2. Kontakt z Industrial and Commercial Bank of China (Europe) S.A. Siedziba Główna

Klient może również zwrócić się bezpośrednio do Industrial and Commercial Bank of China (Europe) S.A. z siedzibą w Luksemburgu, 32 Boulevard Royal, L- 2449 Luksemburg.

Reklamacja może być także złożona w którymkolwiek Oddziale ICBC (Europe) S.A.

3. Kontakt z Komisją Nadzoru Sektora Finansowego w Luksemburgu (*Commission de Surveillance du Secteur Financier*; CSSF) lub Komisją Nadzoru Finansowego

Reklamacje do CSSF w Luksemburgu mogą być składane na adres: Commission de Surveillance du Secteur Financier, 110 d'Arlon route, L-2991 Luxembourg lub na adres e-mail: direction@cssf.lu. Korespondencja z CSSF powinna odbywać się w języku francuskim, niemieckim, luksemburskim albo angielskim. Informacje dotyczące składania reklamacji i ich rozpatrywania przez CSSF są dostępne na stronie internetowej: <http://www.cssf.lu>.

Reklamacje do KNF w Warszawie mogą być składane pocztą na adres: Komisja Nadzoru Finansowego, ul. Piękna 20, 00-549 Warsaw.

4. Postępowanie arbitrażowe

Klienci mogą również składać wnioski o wszczęcie postępowania przez Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego, jeżeli procedura reklamacyjna w Banku została wyczerpana. Dan kontaktowe Sądu Polubownego: Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego, ul. Piękna 20, 00-549 Warszawa.

Procedura reklamacyjna w Banku jest bezpłatna.

Reklamacja może zostać złożona w dowolnej formie. Sugerowana forma reklamacji znajduje się poniżej.

Formularz reklamacji

:

Imię i nazwisko Reklamującego:

Adres:

E-mail: (proszę wskazać, jeżeli odpowiedź ma być przesłana pocztą elektroniczną)

Numer telefonu:

Podmiot z grupy ICBC, w którym składana jest reklamacja:

Industrial and Commercial Bank of China (Europe) S.A. (Spółka Akcyjna) Oddział w Polsce, 00-499
Warszawa, Plac Trzech Krzyży 18

Opis Reklamacji:
