

INFORMACJA O SKŁADANIU I ROZPATRYWANIU REKLAMACJI



Bank Polski

Jak złożyć reklamację?

1. Reklamację możesz złożyć:
 - na piśmie – osobiście w naszych placówkach, przesyłką pocztową lub na adres do doręczeń elektronicznych, gdy zostanie utworzony i wpisany do bazy adresów elektronicznych
 - ustnie – telefonicznie lub osobiście w naszych placówkach
 - elektronicznie – w serwisie internetowym iPKO lub za pomocą innych środków komunikacji elektronicznej, wskazanych w umowie lub regulaminie produktuAdresy i numery telefonów, pod którymi możesz złożyć reklamację, znajdziesz na stronie naszego banku lub możesz uzyskać w naszych placówkach.
2. Reklamacja powinna zawierać:
 - dla osoby fizycznej – imię, nazwisko i PESEL
 - dla osoby prawnej/jednostki organizacyjnej bez osobowości prawnej – nazwę, REGON lub NIP
 - aktualny adres do korespondencji
 - opis zastrzeżenia, który dotyczy naszych produktów lub usług
 - jeśli to możliwe, numer konta, karty płatniczej lub umowy, lub wykaz transakcji, których dotyczy reklamacja oraz Twoje oczekiwania wobec nas w związku z reklamacją
3. Możemy poprosić Cię o przekazanie dodatkowych informacji lub dokumentów, jeśli będą one niezbędne do rozpatrzenia reklamacji.
4. Na Twoje życzenie potwierdzimy, że otrzymaliśmy Twoją reklamację, na piśmie lub w innej formie, którą ustalimy.

W jakim terminie rozpatrzymy reklamację?

1. Reklamacje inne niż w pkt 2 i 3 rozpatrujemy do 30 dni.
Jeśli sprawa jest szczególnie skomplikowana, możemy wydłużyć termin:
 - do 60 dni dla osób fizycznych
 - do 90 dni dla innych przypadków
2. Reklamacje dotyczące praw i obowiązków z ustawy o usługach płatniczych rozpatrujemy do 15 dni roboczych.
W szczególnie skomplikowanych sytuacjach termin ten możemy wydłużyć do 35 dni roboczych.
3. Reklamacje dotyczące czynności agencyjnych wykonywanych przez nas w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową rozpatrujemy do 30 dni. W szczególnie skomplikowanych sytuacjach termin ten możemy wydłużyć do 60 dni.
4. Jeśli będziemy musieli wydłużyć czas rozpatrywania, poinformujemy Ciebie o nowym terminie.
Dochowamy terminu rozpatrzenia reklamacji, jeśli wyślemy Ci odpowiedź przed jego upływem.

W jaki sposób otrzymasz odpowiedź na reklamację?

1. Odpowiedź na reklamację inną niż w pkt 2 otrzymasz na piśmie lub e-mailem, jeśli nam to zgłosisz.
2. Odpowiedź na reklamację dotyczącą praw i obowiązków z ustawy o usługach płatniczych oraz reklamację osoby prawnej/jednostki organizacyjnej bez osobowości prawnej dotyczącą czynności agencyjnych, udzielimy w postaci papierowej albo, na Twój wniosek, za pomocą innego trwałego nośnika informacji, np. w wiadomości e-mail.
3. Osoby prawne i jednostki organizacyjne bez osobowości prawnej, w przypadkach innych niż w pkt 2, mogą otrzymać odpowiedź na reklamację w uzgodnionej formie.

Jak możesz odwołać się od naszej odpowiedzi?

1. Możesz odwołać się w sposób wskazany w odpowiedzi na reklamację.
2. Gdy wyczerpiesz procedurę reklamacyjną w naszym banku, masz prawo do pozasądowego rozstrzygnięcia ewentualnych sporów:
 - jeśli jesteś konsumentem – przed Bankowym Arbitrażem Konsumenckim, zgodnie z regulaminem na stronie Związku Banków Polskich lub przed Rzecznikiem Finansowym, zgodnie z trybem postępowania wskazanym na jego stronie
 - jeśli jesteś osobą fizyczną (ale nie jesteś konsumentem) – przed Rzecznikiem Finansowym, zgodnie z trybem postępowania wskazanym na jego stronie
3. Jako konsument, możesz zwrócić się o pomoc do Powiatowego lub Miejskiego Rzecznika Konsumentów.
4. Jeśli zawarłeś umowę jako konsument przez internet lub telefon, możesz skorzystać z pozasądowego sposobu rozstrzygnięcia sporów za pośrednictwem unijnej platformy ODR – dostępnej na <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>
5. Masz prawo wystąpić z powództwem do właściwego sądu powszechnego.
6. Więcej informacji o składaniu i rozpatrywaniu reklamacji mogą zawierać nasze umowy lub regulaminy dla poszczególnych produktów i usług.