

Zasady przyjmowania i rozpatrywania reklamacji w Banku Ochrony Środowiska S.A.

Przywiązujemy dużą wagę do wszystkich sygnałów, które otrzymujemy od naszych klientów.

Zgłoszone sugestie pomagają nam budować lepszą instytucję finansową oraz inspirują do doskonalenia oferty i podnoszenia jakości obsługi.

1. Definicje

- 1) Bank - Bank Ochrony Środowiska S.A.,
- 2) reklamacja - zgłoszenie, w którym masz do nas zastrzeżenia,
- 3) strona internetowa - bosbank.pl,
- 4) placówka Banku - nasza jednostka organizacyjna, w której obsługujemy klientów,
- 5) szczególnie skomplikowany przypadek - zgłoszenie, które wymaga w szczególności uzyskania opinii prawnej, dokonania pogłębionej analizy (m.in. wykonania dodatkowych obliczeń, dokonania oszacowań, zmiany parametrów produktu bankowego), otrzymania dokumentów z archiwum Banku lub danych z archiwalnych systemów Banku; zgłoszenie rozpatrywane z udziałem podmiotów zewnętrznych lub wymagające uzyskania informacji albo danych od tych podmiotów (m.in. dostawców oprogramowania dla Banku, akceptantów, agentów rozliczeniowych, organizacji kartowych, innych banków krajowych i zagranicznych, firm ubezpieczeniowych, firm inwestycyjnych, z którymi Bank współpracuje albo podmiotów świadczących dla Banku usługi w ramach umów outsourcingu, w tym wszelkich pośredników, a także instytucji lub organów rządowych, samorządowych, Policji lub służb o podobnym charakterze).

2. Kto może złożyć reklamację

Reklamację może złożyć każdy, kto ma zastrzeżenia do naszego działania. Może to być osoba, która zawarła z nami umowę, pełnomocnik (prawidłowo umocowany), osoba, która nie zawarła z nami umowy lub która już nie jest stroną umowy.

3. Jak złożyć reklamację

Reklamację możesz złożyć:

- 1) w formie pisemnej – osobiście w placówce Banku albo poprzez przesłanie zgłoszenia przesyłką pocztową lub przesyłką kurierską,
- 2) ustnie – osobiście do protokołu w placówce Banku,
- 3) telefonicznie – za pośrednictwem infolinii Banku pod numerami +48 801 355 455* lub +48 22 543 34 34*,
- 4) elektronicznie:
 - a) po zalogowaniu się do BOŚBank24 wraz z aplikacją mobilną lub iBOŚS24 lub
 - b) przez formularz reklamacyjny dostępny na naszej stronie internetowej,
- 5) za pośrednictwem doręczeń elektronicznych w rozumieniu ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych, na adres: AE:PL-62580-70579-FDHJW-29¹,
- 6) za pośrednictwem innych podmiotów - w zakresie produktów i usług, dla których pełniemy rolę dystrybutora.

¹ Po wpisaniu tego adresu do bazy adresów elektronicznych.

*Opłata za połączenie zgodna z cennikiem operatora

Jeżeli Twoja reklamacja dotyczy działań lub zaniedbań podmiotów, których produkty dystrybuujemy, prześlemy reklamację do rozpatrzenia właściwemu podmiotowi i poinformujemy Cię o tym.

Reklamacje przyjmujemy i rozpatrujemy w języku polskim. Za przyjęcie i rozpatrzenie reklamacji nie pobieramy opłaty.

4. Kiedy złożyć reklamację

Reklamację złóż najszybciej jak to możliwe, najlepiej od razu po zdarzeniu, które chcesz zareklamować.

Na Twoje żądanie prześlemy Ci potwierdzenie przyjęcia reklamacji.

Jeśli jesteś konsumentem lub osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą Twoje roszczenia z tytułu niewykonanych lub nienależycie wykonanych transakcji płatniczych wygasają jeśli nie złożysz reklamacji w terminie 13 miesięcy od dnia obciążenia konta lub dnia, w którym transakcja miała być wykonana. Wtedy mamy prawo odmówić uznania Twoich roszczeń.

Jeśli jesteś podmiotem innym niż konsument lub osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą, Twoje roszczenia z tytułu niewykonanych lub nienależycie wykonanych transakcji płatniczych wygasają jeśli nie złożysz reklamacji w terminie 90 dni od dnia obciążenia konta lub dnia, w którym transakcja miała być wykonana. Wtedy mamy prawo odmówić uznania Twoich roszczeń.

5. Co powinna zawierać reklamacja

- 1) Twoje imię i nazwisko lub nazwę firmy i Twoje imię i nazwisko,
- 2) adres do korespondencji - adres powinien być zgodny z podanym w Banku,
- 3) szczegółowy opis zdarzenia, które chcesz zareklamować,
- 4) Twoje oczekiwania co do rozstrzygnięcia reklamacji,
- 5) Twoje oczekiwanie co do formy odpowiedzi: list, mejl, bankowość elektroniczna.

Do reklamacji, która dotyczy transakcji płatniczej załącz dokumenty, które mogą nam pomóc rozpatrzyć reklamację (np. kopie dokumentów, potwierdzeń, rachunków, korespondencję z odbiorcą płatności).

Możemy zwrócić się do Ciebie z prośbą o dodatkowe dokumenty lub informacje niezbędne do analizy reklamacji.

Uwaga: Jeśli nie podasz nam danych potrzebnych do identyfikacji i potwierdzenia Twojej tożsamości nie będziemy mogli udzielić Ci odpowiedzi.

6. W jakim czasie rozpatrzemy reklamację

- 1) reklamacje usług płatniczych - maksymalnie 15 dni roboczych,
 - 2) pozostałe reklamacje - maksymalnie 30 dni kalendarzowych,
- o ile przepisy szczególne nie wprowadzają innych terminów rozpatrzenia reklamacji.

Jeśli Twoja reklamacja jest szczególnie skomplikowanym przypadkiem:

- 1) reklamacje usług płatniczych - maksymalnie 35 dni roboczych,
- 2) pozostałe reklamacje - maksymalnie 60 dni kalendarzowych.

Wtedy poinformujemy Cię:

- 1) dlaczego przesuwamy termin rozpatrzenia reklamacji,

Bank Ochrony Środowiska S.A.

 ul. Żelazna 32, 00-832 Warszawa  infolinia 801 355 455 | +48 22 543 34 34*  www.bosbank.pl

Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego 0000015525 | NIP 527 020 33 13 | Kapitał zakładowy: 929 476 710 zł

*Opłata za połączenie zgodna z cennikiem operatora.

- 2) co musimy ustalić, aby rozpatrzyć reklamację,
- 3) kiedy udzielimy Ci odpowiedzi.

Dni liczymy od dnia otrzymania Twojej reklamacji. Do zachowania terminu wystarczy, że wyślemy odpowiedź przed jego upływem.

7. Jak udzielimy odpowiedzi

Odpowiedzi na reklamację możemy udzielić:

- 1) **listownie** - na adres korespondencyjny,
- 2) **na mejla** - odpowiedź wysyłamy zaszyfrowaną, więc musisz podać nam numer telefonu, na który wyślemy Ci hasło do otwarcia pliku z odpowiedzią,
- 3) **w bankowości elektronicznej**,
- 4) na adres do doręczeń elektronicznych - na Twój wniosek.

Jeśli na piśmie nie wskażesz nam innej formy odpowiedzi, odpowiedź wyślemy na Twój adres korespondencyjny.

Jeśli otrzymamy reklamację w bankowości elektronicznej odpowiedź wyślemy w ten sam sposób, chyba że wskażesz nam inną formę w jakiej chcesz ją otrzymać.

8. Jak odwołać się od naszej decyzji

Aby odwołać się od naszej decyzji możesz:

- 1) napisać do centrali Banku - ul. Żelazna 32, 00-832 Warszawa,
- 2) zwrócić się w trybie skargowym do Rzecznika Finansowego - jeśli jesteś osobą fizyczną,
- 3) wnieść powództwo do sądu powszechnego, właściwego zgodnie z postanowieniami zawartej umowy z Bankiem.

9. Pozasądowe rozwiązywanie sporu

Jeśli nie uznamy Twojej reklamacji możesz skorzystać z pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Podmioty do których możesz się zwrócić:

- 1) Rzecznik Finansowy (rf.gov.pl),
- 2) Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego (knf.gov.pl),
- 3) Arbiter Bankowy przy Związku Banków Polskich (zbp.pl).

Jeśli jesteś konsumentem, możesz skorzystać z pozasądowego rozstrzygnięcia sporu dotyczącego umowy zawartej za pośrednictwem internetu lub innego kanału elektronicznego, za pośrednictwem platformy ODR, funkcjonującej w krajach Unii Europejskiej, dostępnej na stronie internetowej pod adresem: ec.europa.eu/consumers/odr/.

10. Naszą działalność nadzorują:

- 1) Komisja Nadzoru Finansowego (knf.gov.pl),
- 2) Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - w sprawach ochrony konsumentów (uokik.gov.pl).