

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

Bank Ochrony Środowiska S.A. przywiązuje dużą wagę do wszelkich sygnałów płynących ze strony naszych Klientów na temat m.in.: oferowanych produktów i usług oraz jakości obsługi.

Zgłoszone sugestie są traktowane przez Bank i pracowników Banku jako element, który pomaga w budowaniu coraz lepszej instytucji finansowej, nastawionej na współpracę z Klientami oraz stanowi inspirację do doskonalenia oferty produktowej i obszarów funkcjonowania naszego Banku.

1. Klient może złożyć reklamację lub skargę w następujący sposób:
 - 1) osobiście – w każdej jednostce organizacyjnej Banku, składając reklamację na piśmie lub ustnie poprzez podpisanie przygotowanego przez pracownika Banku formularza,
 - 2) listownie - poprzez wysłanie reklamacji lub skargi za pośrednictwem operatora pocztowego lub firmy kurierskiej na adres Centrali Banku ul. Żelazna 32, 00-832 Warszawa lub na adres dowolnej jednostki organizacyjnej Banku,
 - 3) telefonicznie - pod numerami telefonów Infolinii Banku, wskazanymi na stronie www.bosbank.pl w zakładce „Kontakt”, po dokonaniu identyfikacji Klienta przez pracownika Contact Center,
 - 4) elektronicznie:
 - po zalogowaniu się Klienta do usługi bankowości elektronicznej Banku BOŚBank24 wraz z aplikacją mobilną oraz iBOSS24 lub
 - z wykorzystaniem formularza reklamacyjnego zamieszczonego na stronie internetowej Bankuoraz za pośrednictwem podmiotów innych niż Bank w zakresie produktów i usług, dla których Bank pełni rolę dystrybutora – w takim przypadku termin rozpatrzenia reklamacji lub skargi liczony jest od daty otrzymania reklamacji lub skargi przez Bank.
2. Jeżeli reklamacja lub skarga dotyczy działań lub zaniechań podmiotów, których produkty Bank dystrybuuje, Bank przekazuje reklamację lub skargę do rozpatrzenia właściwemu podmiotowi, informując wnoszącego reklamację lub skargę o braku swojej właściwości i przekazaniu sprawy do rozpatrzenia właściwemu podmiotowi.
3. Reklamacja lub skarga może być złożona przez pełnomocnika; wymagane jest pełnomocnictwo w zwykłej formie pisemnej podpisane zgodnie ze wzorem podpisu złożonym w Banku, z którego wynikać będzie upoważnienie dla Banku do udzielenia informacji objętych tajemnicą bankową.
4. Reklamacja lub skarga Klienta niebędącego osobą fizyczną może być złożona wyłącznie przez osoby upoważnione do reprezentacji Klienta – podpis zgodny ze wzorem podpisu opatrzony pieczęcią, o ile jest wymagana, zgodnie z Kartą Wzorów Podpisów.
5. Zgłoszenia reklamacji lub skargi przez Klienta powinny być dokonywane, w miarę możliwości, niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia, co przyspieszy rzetelne rozpatrzenie reklamacji lub skargi. Do złożonej reklamacji lub skargi należy dołączyć wszelkie dokumenty będące podstawą do jej rozpatrzenia, w szczególności w przypadku reklamacji dotyczących transakcji dokonanych kartami (debetowymi, kredytowymi).
6. Bank może zwrócić się do Klienta z prośbą o dostarczenie dodatkowych dokumentów lub informacji niezbędnych do analizy reklamacji.
7. Roszczenia Klienta względem Banku z tytułu niewykonanych lub nienależycie wykonanych usług płatniczych wygasają, a Bank ma prawo odmówić uznania roszczeń Klienta w przypadku gdy reklamacja nie zostanie złożona do Banku w terminach określonych w Umowie zawartej przez Klienta z Bankiem lub regulaminach poszczególnych produktów i usług płatniczych świadczonych przez Bank.
8. Bank przekazuje na żądanie Klienta potwierdzenie otrzymania reklamacji/skargi na piśmie lub w inny sposób uzgodniony z Klientem.

9. Bank udziela odpowiedzi na reklamację Klienta w formie pisemnej na wskazany przez Klienta adres lub innej formie uzgodnionej z Klientem (na podany przez Klienta adres e-mail lub poprzez usługę bankowości elektronicznej). W przypadku braku uzgodnień w tym zakresie Bank udziela odpowiedzi w formie pisemnej. W przypadku reklamacji złożonej przez usługę bankowości elektronicznej, odpowiedź na reklamację wysyłana jest w ten sam sposób, chyba że Klient złożył dyspozycję otrzymania odpowiedzi na reklamację w innej formie przyjętej przez Bank.
10. Bank udziela odpowiedzi w terminie 15 dni roboczych od daty otrzymania reklamacji w przypadku reklamacji dotyczących usług płatniczych oraz 30 dni kalendarzowych od dnia otrzymania reklamacji lub skargi w pozostałych przypadkach. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
11. W przypadku uzasadnionej niemożności udzielenia odpowiedzi w terminie odpowiednio 15 dni roboczych lub 30 dni kalendarzowych (na przykład reklamacje rozpatrywane z udziałem instytucji zewnętrznych, w szczególności organizacji kartowych lub w szczególnie skomplikowanych przypadkach), Bank wyjaśnia Klientowi przyczyny opóźnienia oraz wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy. Bank dodatkowo określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie przekroczy 35 dni roboczych od daty otrzymania reklamacji w przypadku reklamacji dotyczących usług płatniczych oraz 60 dni kalendarzowych od dnia otrzymania reklamacji w pozostałych przypadkach.
12. Bank nie pobiera opłat za przyjęcie i rozpatrzenie reklamacji lub skargi.
13. Klient ma prawo złożenia odwołania od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację lub skargę do Centrali BOŚ S.A., ul. Żelazna 32, 00-832 Warszawa, w formie przewidzianej dla składania reklamacji.
14. W przypadku, gdy ostateczna decyzja Banku nie spełni oczekiwań Klienta, istnieje możliwość:
 - zwrócenia się w trybie skargowym do Rzecznika Finansowego – w przypadku Klientów Banku będących osobami fizycznymi,
 - wniesienia powództwa do sądu powszechnego, właściwego zgodnie z postanowieniami zawartej Umowy.
15. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji, Klient może skorzystać z możliwości pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed podmiotami przedstawionymi na stronie internetowej Banku oraz zgodnie z informacją zawartą w ostatecznej odpowiedzi Banku na reklamację.
16. Klient, który jest konsumentem, ma prawo skorzystania z możliwości 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: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
17. Właściwym dla Banku organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego, Plac Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa.
18. Właściwym dla Banku organem nadzoru w sprawach ochrony konsumentów jest Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.