

## **Zasady przyjmowania i rozpatrywania reklamacji w Banku Ochrony Środowiska S.A. (obowiązują od 1 września 2023 roku)**

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) osobiście - w każdej placówce Banku:
  - a) na piśmie
  - lub
  - b) ustnie (złożenie reklamacji potwierdzisz podpisem na formularzu przygotowanym przez pracownika Banku),
- 2) listownie - wyślij reklamację na adres centrali lub placówki Banku lub na adres do doręczeń elektronicznych<sup>1</sup>. Adresy są podane na naszej stronie internetowej,
- 3) telefonicznie - wyłącznie pod numerami telefonów infolinii Banku. Jeśli jesteś naszym klientem pracownik infolinii może Ci zadać pytania identyfikacyjne. Telefony są podane na naszej stronie internetowej,
- 4) elektronicznie:
  - a) po zalogowaniu się do BOŚBank24 wraz z aplikacją mobilną lub iBOSS24 lub
  - b) przez formularz reklamacyjny dostępny na naszej stronie internetowej,

---

<sup>1</sup> Adres, o którym mowa w ustawie z 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych; adres udostępnimy na stronie www. Banku, gdy nada go właściwy organ administracji publicznej.

- 5) za pośrednictwem innych podmiotów - w zakresie produktów i usług, dla których pełniemy rolę dystrybutora.

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 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 nie jesteś konsumentem 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,
- 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 wyślemy 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](http://rf.gov.pl)),
- 2) Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego ([knf.gov.pl](http://knf.gov.pl)),
- 3) Arbiter Bankowy przy Związku Banków Polskich ([zbp.pl](http://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/](http://ec.europa.eu/consumers/odr/).

## **10. Naszą działalność nadzorują:**

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