



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.

Skargę rozumianą jako wystąpienie dotyczące jakości świadczonych usług lub naruszenia ogólnie przyjętych norm postępowania rozpatrujemy zgodnie z poniższymi zasadami.

1. Kto może złożyć reklamację

Każdy, kto ma zastrzeżenia do naszego działania:

- 1) osoba, która podpisała z nami umowę,
- 2) osoba, która nie podpisała z nami umowy,
- 3) osoba, która już nie jest stroną umowy,
- 4) prawidłowo umocowany pełnomocnik.

2. Jak możesz złożyć reklamację

Na piśmie:

1) w postaci papierowej:

- a) osobiście w placówce Banku,
- b) wysyłając reklamację przesyłką pocztową lub kurierską,

2) w postaci elektronicznej z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej:

- a) po zalogowaniu się do bankowości elektronicznej BOŚBank24 wraz z aplikacją mobilną lub iBOSS24,
 - b) przez formularz reklamacyjny dostępny na naszej stronie internetowej,
- 3) za pomocą doręczeń elektronicznych**,

Ustnie:

- a) telefonicznie na naszej infolinii pod numerami wskazanymi w zakładce kontakt na stronie bosbank.pl:
 - Klienci indywidualni: +48 801 355 455* lub +48 22 543 34 34*,

*opłata za połączenie jest zgodna z cennikiem operatora

** w rozumieniu ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych, na adres: AE:PL-62580-70579-FDHJW-29

– Klienci biznesowi: +48 543 34 88*.

b) osobiście w placówce Banku, do formularza reklamacji ustnej,

- 4) **poprzez inne podmioty** - w zakresie produktów i usług, dla których pełnimy funkcję 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.

3. Co powinna zawierać reklamacja

- 1) Twoje imię i nazwisko lub nazwę firmy i Twoje imię i nazwisko,
- 2) adres do korespondencji/adres mejl – jeśli jesteś naszym klientem 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, adres do doręczeń elektronicznych.

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.

4. Kiedy złożyć reklamację

Reklamację złóż najszybciej jak to możliwe, najlepiej od razu po zdarzeniu, które chcesz zareklamować. Na Twój wniosek 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 osoba fizyczna prowadzącą działalność gospodarczą, Twoje roszczenia z tytułu niewykonanych lub nienależycie wykonanych transakcji płatniczych wygasają jeśli nie złożysz reklamacji w terminie 90 dni kalendarzowych od dnia obciążenia konta lub dnia, w którym transakcja miała być wykonana. Wtedy mamy prawo odmówić uznania Twoich roszczeń.

5. W jakim czasie rozpatrzymy reklamację i udzielimy Ci odpowiedzi

- 1) reklamację dotyczącą usługi płatniczej - maksymalnie 15 dni roboczych,
- 2) reklamację niedotyczącą usługi płatniczej - maksymalnie 30 dni kalendarzowych, o ile przepisy szczególne nie wprowadzają innych terminów rozpatrzenia reklamacji.

Jeśli Twoja reklamacja jest szczególnie skomplikowanym przypadkiem:

- 1) reklamację dotyczącą usługi płatniczej - maksymalnie 35 dni roboczych,
- 2) reklamację niedotyczącą usługi płatniczej - 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. Dotrzymamy terminu, jeśli wyślemy odpowiedź przed jego upływem.

6. Jak udzielimy odpowiedzi

Na piśmie:

- 1) **w postaci elektronicznej** - w przypadku gdy reklamacja została złożona przez Ciebie na piśmie w postaci elektronicznej, chyba że wskażesz nam aby udzielić Ci odpowiedzi na piśmie w postaci papierowej:
 - a) na mejla - odpowiedź wysyłamy zaszyfrowaną w pliku pdf, więc musisz nam podać

- numer telefonu, na który wyślemy Ci hasło do otwarcia pliku,
- b) w bankowości elektronicznej,
 - c) na adres do doręczeń elektronicznych wpisany do bazy adresów elektronicznych.

Odpowiedź wyślemy w ten sam sposób w jakim została złożona reklamacja (bankowość elektroniczna lub adres do doręczeń elektronicznych), chyba że wskażesz nam inną formę w jakiej chcesz ją otrzymać.

- 2) **w postaci papierowej** – w przypadku gdy reklamacja została złożona przez Ciebie na piśmie w postaci papierowej, chyba że wskażesz nam aby udzielić Ci odpowiedzi na piśmie w postaci elektronicznej,

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

Zwykle używamy czcionki Arial 12 lub Montserrat 10. Jeśli chcesz, żeby odpowiedź na reklamację była napisana większą lub inną czcionką, poinformuj nas o tym, gdy składasz reklamację. Możemy odmówić, jeśli Twoja prośba będzie nieuzasadniona.

7. Jak odwołać się od naszej decyzji

Jeśli nie zgadzasz się z naszą decyzją, możesz:

- 1) odwołać się do centrali Banku, ul. Żelazna 32, 00-832 Warszawa - w jednej z form, które wskazaliśmy w punkcie 2,
- 2) zwrócić się w trybie skargowym do Rzecznika Finansowego - jeśli jesteś osobą fizyczną,
- 3) wnieść powództwo do sądu powszechnego, właściwego zgodnie z zawartą z nami umową.

8. Pozasądowe rozwiązywanie sporu

Jeśli nie uznamy Twojej reklamacji możesz skorzystać z pozasądowego rozwiązania sporu konsumenckiego. 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).

9. Naszą działalność nadzorują

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

10. Słownik

- 1) Bank - Bank Ochrony Środowiska S.A.,
- 2) reklamacja - zgłoszenie, w którym masz do nas zastrzeżenia,
- 3) placówka Banku - miejsce, w którym obsłużymy Cię osobiście, lista placówek jest na stronie internetowej,
- 4) strona internetowa - nasza strona www.bosbank.pl,
- 5) szczególnie skomplikowany przypadek - zgłoszenie, które wymaga w szczególności uzyskania opinii prawnej, przygotowania pogłębionej analizy (m.in. dodatkowych obliczeń, 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).

Informacje o tym, w jaki sposób spełniamy wymagania dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami, znajdziesz na stronie www.bosbank.pl.