

PAKIET INFORMACYJNY MiFID 2

dla klientów Banku Poczty S.A.
(jednostki uczestnictwa funduszy inwestycyjnych)

MiFID 2

Niniejszy dokument zawiera informacje przeznaczone dla Klientów Banku Poczty S.A. (zwanego dalej "**Bankiem**") dotyczące realizowania przez Bank postanowień MiFID 2 (zgodnie z definicją poniżej) w zakresie przyjmowania i przekazywania zleceń nabycia lub zbycia jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych.

MiFID 2 jest powszechnie używanym skrótem dla określenia szeregu aktów prawnych regulujących działanie rynków instrumentów finansowych przyjętych przez Unię Europejską w celu wprowadzenia standardów świadczenia usług inwestycyjnych i prowadzenia działalności inwestycyjnej tak, aby zapewniona była najwyższa ochrona interesu Klienta.

1. CEL MiFID 2

Podstawowym celem MiFID 2 jest zapewnienie Klientom odpowiedniego poziomu ochrony inwestycyjnej, uczciwej konkurencji w sektorze finansowym oraz gwarantowanie przejrzystości działania firm inwestycyjnych, w tym banków na rynkach instrumentów finansowych w Unii Europejskiej.

Postanowienia MiFID 2 mają wpływ na Klientów firm inwestycyjnych w tym również Banku, między innymi poprzez wprowadzenie przepisów dotyczących:

- klasyfikacji Klientów,
- działania w najlepiej pojętym interesie Klienta i zasady realizacji zleceń,
- oceny adekwatności i odpowiedniości usług inwestycyjnych w odniesieniu do indywidualnej wiedzy, doświadczenia oraz sytuacji Klientów,
- zasad przyjmowania i przekazywania przez firmy inwestycyjne korzyści finansowych i niepieniężnych,
- wymogu wprowadzenia polityki zarządzania konfliktami interesów.

2. AKTY PRAWNE

2.1 MiFID 2 obejmuje:

- Dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/65/UE z dnia 15 maja 2014 r. w sprawie rynków instrumentów finansowych oraz zmieniająca dyrektywę 2002/92/WE i dyrektywę 2011/61/UE.
- Dyrektywę Delegowaną Komisji (UE) 2017/593 z dnia 7 kwietnia 2016 r. uzupełniającą dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/65/UE w odniesieniu do zabezpieczenia instrumentów finansowych i środków pieniężnych należących do klientów, zobowiązań w zakresie zarządzania produktami oraz zasad mających zastosowanie do oferowania lub przyjmowania wynagrodzeń, prowizji bądź innych korzyści pieniężnych lub niepieniężnych.
- Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) NR 600/2014 z dnia 15 maja 2014 r. w sprawie rynków instrumentów finansowych oraz zmieniające rozporządzenie (EU) nr 648/2012.
- Rozporządzenie Delegowane Komisji (UE) 2017/565 z dnia 25 kwietnia 2016 r. uzupełniające dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/65/UE w odniesieniu do wymogów organizacyjnych i warunków prowadzenia działalności przez firmy inwestycyjne oraz pojęć zdefiniowanych na potrzeby tej dyrektywy.

2.2 Polskie przepisy prawa wprowadzające postanowienia MiFID 2 obejmują w szczególności:

- Ustawę z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi,
- Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 30 maja 2018 r. w sprawie trybu i warunków postępowania firm inwestycyjnych, banków, o których mowa w art. 70 ust. 2 ustawy o obrocie instrumentami finansowymi, oraz banków powierniczych,
- Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 29 maja 2018 r. w sprawie szczegółowych warunków technicznych i organizacyjnych dla firm inwestycyjnych, banków, o których mowa w art. 70 ust. 2 ustawy o obrocie instrumentami finansowymi, i banków powierniczych.

3. INFORMACJE PODSTAWOWE

3.1. Dane do kontaktu

Bank Pocztowy S.A.
Centrala Bydgoszcz
ul. Jagiellońska 17
85-959 Bydgoszcz

Bank Pocztowy S.A.
Centrala – Biuro w Warszawie
ul. Puławska 111 B
02-707 Warszawa

3.2 Język stosowany w kontaktach z Bankiem Pocztowym

Językiem używanym w kontaktach Banku z Klientami jest język polski. Dokumenty i informacje przekazywane Klientom są sporządzane w języku polskim.

3.3 Sposoby komunikowania się Klienta z Bankiem

W zakresie jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych Bank udostępnia różnorodne kanały komunikacji z Klientami, które nie służą jednak do oferowania jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych, ani przyjmowania zleceń nabycia i zbycia jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych:

- listowny: na adres korespondencyjny Banku podany powyżej,
- telefonicznie:
(52) 34 99 499 numer przeznaczony do obsługi połączeń z telefonów komórkowych oraz z telefonów stacjonarnych krajowych i zagranicznych,
- poprzez formularz kontaktowy dostępny na stronie Banku <https://www.pocztowy.pl/kontakt>
- za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail: informacja@pocztowy.pl,
- przez czat on-line z konsultantem,
- przez messenger

Bank udziela informacji w zakresie jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych oraz przyjmuje zlecenia Klientów w ramach wykonywania usługi przyjmowania i przekazywania zleceń nabycia lub zbycia jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych wyłącznie w placówkach Banku.

3.4 Zezwoleńie na prowadzenie działalności bankowej i inwestycyjnej

Bank Pocztowy S.A. jest bankiem utworzonym i działającym zgodnie z prawem polskim, z siedzibą w Bydgoszczy, ul. Jagiellońska 17, 85-959 Bydgoszcz, wpisanym do Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy w Bydgoszczy, XIII Wydział Gospodarczy KRS, pod numerem: 0000010821, o kapitale zakładowym (w pełni opłaconym) w kwocie 128 278 080 PLN, NIP 554-031-42-71.

Bank Pocztowy S.A. jest uprawniony do świadczenia usług maklerskich na podstawie art. 70 ust. 2 Ustawy o obrocie, zgodnie z decyzją nr 18 Prezesa Narodowego Banku Polskiego z dnia 05 kwietnia 1990 r. Działalność Banku podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

4. POLITYKI / ZASADY W BANKU

4.1 Zarządzanie konfliktami interesów

W toku świadczenia usług inwestycyjnych na rzecz Klientów oraz w przypadku niektórych transakcji finansowych mogą wystąpić sytuacje prowadzące do potencjalnych lub rzeczywistych konfliktów mogących mieć niekorzystny wpływ na Klientów. Konflikt interesów stanowią znane Bankowi okoliczności mogące doprowadzić do powstania sprzeczności między interesem Banku lub osoby powiązanej z Bankiem a obowiązkiem działania przez Bank i odpowiednio osób powiązanych z Bankiem w sposób rzetelny, z uwzględnieniem najlepiej pojętego interesu Klienta Banku, jak również znane Bankowi lub osobie powiązanej z Bankiem okoliczności, mogące doprowadzić do powstania sprzeczności między interesami kilku Klientów Banku.

Bank Pocztowy S.A. potwierdza swoje obowiązki prawne, regulacyjne i etyczne mające na celu efektywne zarządzanie potencjalnymi lub rzeczywistymi konfliktami interesów, które mogłyby się wiązać z ryzykiem naruszenia interesów Klienta.

Dla każdego zidentyfikowanego przez Bank potencjalnego rodzaju konfliktu interesów, Bank wprowadził rozwiązania przeciwdziałające jego powstaniu i zapobiegające potencjalnemu, niekorzystnemu wpływowi, jaki może on wywierać na interesy Klienta. Aby przeciwdziałać konfliktom interesów, Bank wprowadził stosowne regulacje, w tym w szczególności Zasady zarządzania konfliktami interesów w Banku Pocztowym S.A., regulujące w szczególności sposób postępowania Banku mający na celu przeciwdziałanie powstawaniu konfliktów interesów, a także zasady postępowania Banku w przypadku powstania konfliktu interesów.

Środkami służącymi przeciwdziałaniu powstawania konfliktów interesów są w szczególności: (i) ustanowienie odpowiedniej struktury organizacyjnej i podziału obowiązków, (ii) wprowadzenie w Banku systemu wynagradzania powiązane go z realizacją przez pracowników celów jakościowych, (iii) procesy i procedury regulujące dostęp do informacji poufnych i informacji stanowiących tajemnicę zawodową, a także (iv) zagwarantowanie niezależności poszczególnych jednostek organizacyjnych Banku. Jeżeli zastosowane przez Bank zasady i środki przeciwdziałania

konfliktom interesów nie zapewnią wystarczającej ochrony przed wystąpieniem konfliktu interesów i powstanie ryzyko naruszenia interesów Klienta, Bank podejmie i zastosuje odpowiednie środki organizacyjne w celu zapobieżenia niekorzystnemu oddziaływaniu konfliktów interesów na interes Klienta.

W przypadku, gdy takie środki nie będą wystarczające, aby zapobiec ryzyku naruszenia interesów Klienta, Bank zawiadomi Klienta o zidentyfikowanym konflikcie interesów. Informacje dotyczące występowania konfliktu interesów przekazywane Klientowi zawierają dane pozwalające Klientom na świadome podjęcie decyzji, co do zawarcia umowy o świadczenie usług lub kontynuowania usługi wynikającej z zawartej z Klientem umowy i są przekazywane w formie trwałego nośnika (m.in. w formie papierowej). W takiej sytuacji świadczenie na rzecz Klienta usług będzie możliwe pod warunkiem, że Klient wyrazi wolę zawarcia/kontynuacji umowy, pomimo zaistniałego konfliktu interesów.

Na wniosek Klienta, Bank przekaże Klientowi przy użyciu trwałego nośnika (na przykład w placówce Banku) szczegółowe informacje na temat przeciwdziałania konfliktom interesów zawarte w Zasadach zarządzania konfliktami interesów w Banku Pocztowym S.A.

4.2 Zasady wykonywania zleceń Klientów

Bank zapewnia Klientów, że działa uczciwie, rzetelnie i profesjonalnie działając w najlepiej pojętym interesie Klienta.

W odniesieniu do Klientów Detalicznych przy realizacji zlecenia Klienta, Bank bierze pod uwagę, w szczególności, następujące kryteria, przy czym ranga została nadana poszczególnym kryteriom według kolejności wskazanej poniżej:

- 1) kategorię, do której Klient został zaklasyfikowany (Klient detaliczny), rodzaj zlecenia Klienta,
- 2) cechy instrumentu finansowego, będącego przedmiotem zlecenia Klienta,
- 3) brokerów, którym może zostać przekazane lub do którego może być przeniesione zlecenie do wykonania,
- 4) cenę instrumentu finansowego,
- 5) koszty związane z realizacją zlecenia, przy czym możliwie najlepszy wynik określa się uwzględniając przede wszystkim cenę instrumentu finansowego oraz koszty związane z wykonaniem zlecenia lub transakcji obejmujących wszystkie wydatki, jakie ponosi Klient detaliczny w związku z realizacją zlecenia, w tym opłaty z tytułu rozrachunku i rozliczenia oraz wszelkie inne opłaty wnoszone na rzecz osób trzecich uczestniczących w realizacji zlecenia,
- 6) szybkość i prawdopodobieństwo realizacji zlecenia,
- 7) wielkość zlecenia, jego charakter oraz inne aspekty wykonania zlecenia.

Celem stosowania przez Bank w/w kryteriów jest dostosowanie poziomu ochrony oraz informacji dostarczanych Klientowi do poziomu jego wiedzy, doświadczenia oraz zdolności do samodzielnej oceny ryzyka inwestycyjnego związanego z realizacją konkretnego zlecenia Klienta.

"Zasady wykonywania zleceń i działania w najlepiej pojętym interesie Klienta" są dostępne na stronie internetowej Banku: www.pocztowy.pl oraz można je otrzymać w każdej Placówce Banku.

4.3 Klasyfikacja Klientów

MiFID 2 wprowadza zasady klasyfikowania Klientów oraz oszacowania ich poziomu wiedzy i doświadczenia w odniesieniu do danej usługi.

Zgodnie z MiFID 2 rozróżnia się trzy kategorie Klientów: Klienci Detaliczni, Klienci Profesjonalni i Uprawnieni Kontrahenci. Każda z tych kategorii oznacza różny stopień ochrony przysługujący Klientowi.

W celu zapewnienia najlepszej ochrony, Bank w odniesieniu do przyjmowania i przekazywania zleceń nabywania i zbywania jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych, klasyfikuje wszystkich Klientów jako Klientów Detalicznych i nie zapewnia możliwości reklasyfikacji Klienta na jego wniosek lub z własnej inicjatywy Banku.

KATEGORIA KLIENTÓW

Klienci Detaliczni

CHARAKTERYSTYKA

MiFID 2 nakłada na firmy inwestycyjne obowiązek określenia czy produkty proponowane tym Klientom lub wybrane przez tych Klientów odpowiadają ich wiedzy i doświadczeniu.

RYZYKO

Klienci korzystający z najwyższego poziomu ochrony.

5. OCHRONA AKTYWÓW

Bank, dzięki skali prowadzonej działalności, sile kapitałowej i stabilności dochodów zapewnia Klientom bezpieczeństwo przechowywanych aktywów.

Bank Pocztowy S.A. jest podmiotem objętym obowiązkowym systemem gwarantowania środków pieniężnych zgromadzonych na rachunkach bankowych, zgodnie z Ustawą z dnia 10 czerwca 2016 r. o Bankowym Funduszu Gwarancyjnym, systemie gwarantowania depozytów oraz przymusowej restrukturyzacji, dalej zwaną „Ustawą o BFG”. System gwarantowania depozytów chroni środki pieniężne zgromadzone przez Klienta na wszystkich rodzajach rachunków bankowych, których jest on posiadaczem, nominowanych zarówno w złotych, jak i w walutach obcych. Gwarancjami objęte są również należności deponenta wynikające z przeprowadzania przez Bank bankowych rozliczeń pieniężnych oraz należności deponenta wynikające z bankowych papierów wartościowych, wyemitowanych przed 2 lipca 2014 r. **Gwarancjami BFG nie są objęte produkty, w przypadku których Bank jedynie pośredniczy w ich**

sprzedaży jak np. jednostki funduszy inwestycyjnych, polisy ubezpieczeniowe, obligacje skarbowe. Gwarancjami BFG nie są objęte także środki pieniężne zdeponowane przez niektóre rodzaje Klientów jak instytucje finansowe, banki czy firmy inwestycyjne. Celem obowiązkowego systemu gwarantowania środków pieniężnych jest zapewnienie Klientom wypłaty środków gwarantowanych w razie ich niedostępności, do wysokości określonej w Ustawie o BFG.

Maksymalna wysokość środków, która może być zwrócona jednemu deponentowi w ramach gwarancji BFG w Banku wynosi równowartość w złotych 100 000 euro, bez względu na liczbę rachunków posiadanych przez deponenta Banku. Do obliczenia wartości euro w złotych przyjmuje się kurs średni z dnia spełnienia warunku gwarancji, ogłaszany przez Narodowy Bank Polski. Roszczenia z tytułu gwarancji przedawniają się po upływie 5 lat od dnia spełnienia warunku gwarancji.

Bank zapewnia również zachowanie ciągłości i bezpieczeństwa usług poprzez system zabezpieczeń awaryjnych i procedury bezpieczeństwa, w szczególności dotyczące ewidencji przyjętych zleceń i rejestracji transakcji oraz zachowania ciągłości działania systemów informatycznych.

6. USŁUGI INWESTYCYJNE

6.1 Zasady świadczenia usług inwestycyjnych

Bank Pocztowy S.A. świadczy usługi inwestycyjne, w zakresie m.in. przyjmowania i przekazywania zleceń nabycia lub zbycia instrumentów finansowych – opis świadczonych usług, w tym regulaminy są dostępne na stronie internetowej Banku.

6.2 Lista instrumentów finansowych

W ramach usługi przyjmowania i przekazywania zleceń Bank oferuje Klientom możliwość nabycia jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych.

Bank oferuje jednostki uczestnictwa funduszy inwestycyjnych POCZTOWY SFIO (Specjalistyczny Fundusz Inwestycyjny Otwarty) -Fundusz- oraz IPOPEMA SFIO (Fundusz). Szczegółowe informacje o ofercie Banku w zakresie jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych znajdują się na stronie internetowej Banku.

6.3 Informacja o kosztach

Inwestowanie w jednostki uczestnictwa funduszy inwestycyjnych wiąże się z ryzykiem i kosztami. Opis istoty poszczególnych instrumentów finansowych, kosztów, opłat związanych z inwestowaniem w te instrumenty oraz ryzyk związanych z inwestowaniem w te instrumenty finansowe jest dostępny w Prospekcie Informacyjnym Funduszu dostępnym na stronie internetowej Banku w części poświęconej poszczególnym produktom.

Koszty i opłaty związane z przyjmowaniem i przekazywaniem zleceń nabycia lub odkupienia jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych określone są w Tabeli opłat danego Funduszu dostępnej na stronie internetowej Banku i w placówkach Banku.

Wszelkie opłaty i prowizje ponoszone przez Klienta na rzecz Banku określone są w umowach o świadczenie usług (dotyczących wykonywania przez Bank czynności związanych z obrotem instrumentami finansowymi) zawieranych z Klientami, w regulaminach określających zasady świadczenia tych usług lub w taryfach stanowiących załączniki do regulaminów lub umów.

W przypadku usługi przyjmowania i przekazywania zleceń nabycia lub zbycia jednostek uczestnictwa Funduszy Bank nie pobiera opłat.

Bank przekazuje Klientowi informacje o kosztach i opłatach na zasadzie ex-post oraz ex-ante. Bank przekazuje Klientowi ex-ante informacje o kosztach i opłatach związanych z inwestycją Klienta przed przyjęciem zlecenia Klienta, na wydruku zlecenia dotyczącego zleconej przez Klienta transakcji.

Jeśli Bank nie posiada informacji na temat wysokości opłat lub kosztów, wówczas przekazuje szacunkowe dane. Informacji towarzyszy ilustracja w postaci tabeli przedstawiająca skumulowany wpływ kosztów na zwrot z inwestycji.

Po zakończeniu roku kalendarzowego Klientowi przekazywana są informacje o poniesionych przez Klienta kosztach i opłatach (wraz z ilustracją przedstawiającą skumulowany wpływ kosztów na zwrot z inwestycji) oraz świadczeniach otrzymanych przez Bank związanych z instrumentem finansowym oraz usługą inwestycyjną w zakresie jednostek uczestnictwa, za cały rok kalendarzowy lub okres w ciągu roku kalendarzowego, w którym Klient pozostawał w stosunku umownym z Bankiem. Informacja ta zostanie przekazana Klientowi w formie papierowej na ostatnio wskazany przez Klienta adres korespondencyjny lub, za zgodą Klienta, w innej wskazanej przez Klienta formie trwałego nośnika.

6.4 Informacje o ryzyku

Główne rodzaje ryzyka związanego z inwestowaniem w Jednostki Uczestnictwa to:

- ryzyko zarządzającego, które polega na tym, że zarządzający otwartym funduszem inwestycyjnym może podjąć błędne decyzje co do wyboru przedmiotów inwestycji do portfela inwestycyjnego funduszu. Ryzyko to podlega ograniczeniu poprzez dywersyfikację portfela inwestycyjnego,
- ryzyko wynikające z braku dostępu uczestnika danego funduszu do aktualnego składu portfela inwestycyjnego tego funduszu,
- ryzyko związane z koncentracją aktywów lub rynków określonego funduszu będącego przedmiotem inwestycji,
- ryzyko braku możliwości bieżącego określenia dokładnych parametrów inwestycyjnych danego funduszu, w tym poziomu ryzyka,

- ryzyko zawieszenia odkupowania jednostek uczestnictwa przez fundusz inwestycyjny w wyniku braku płynności składników inwestycji funduszu,
- ryzyko zmienności wycen jednostek uczestnictwa, zróżnicowanej w zależności od typu funduszu,
- ryzyko niewłaściwej wyceny instrumentów znajdujących się w posiadaniu funduszu inwestycyjnego – szczególnie wysokie w przypadku instrumentów nienotowanych na rynkach,

Szczegółowe ryzyka związane z inwestycją w poszczególne subfundusze znajdują się w Prospektach informacyjnych POCZTOWY SFIO oraz IPOPEMA SFIO dostępnych na stronach internetowych Banku pod adresem <https://www.pocztowy.pl/indywidualni/inwestycje-i-oszczednosci/fundusze/> w dziale „Tabele i dokumenty” oraz IPOPEMA TFI <https://ipopematfi.pl/fundusze-inwestycyjne> w sekcji „do pobrania”.

6.5 Raporty ze świadczenia usług (dotyczące wykonywania przez Bank czynności związanych z obrotem instrumentami finansowymi)

Po wykonaniu zlecenia Klienta, którego przedmiotem są jednostki uczestnictwa funduszu inwestycyjnego Klient otrzymuje niezwłocznie po zawarciu transakcji lub wykonaniu zlecenia od Agenta Transferowego (podmiotu świadczącego na rzecz TFI m.in. usług rozliczeniowych z Klientami), , na trwałym nośniku, potwierdzenie wykonania danej transakcji lub zlecenia.

Potwierdzenie jest przekazywane w formie papierowej na wskazany przez Klienta adres do korespondencji lub elektronicznie na adres email, po wcześniejszej zgodzie Klienta na taką formę kontaktu. Na potwierdzeniu Klient otrzymuje zestaw szczegółowych informacji dotyczących transakcji lub zlecenia, z wyszczególnieniem między innymi: oznaczenia Klienta, daty i czasu zawarcia transakcji lub wykonania zlecenia, rodzaju i identyfikatora transakcji lub zlecenia, miejsca wykonania transakcji lub zlecenia, oznaczenia instrumentu finansowego, liczby, ceny oraz łącznej wartości transakcji lub zlecenia, kwoty pobranych opłat i prowizji, wskazanie obowiązków klienta związanych z rozliczeniem transakcji, w tym limity czasowe płatności lub dostawy oraz odpowiednie dane rachunku, o ile takie dane i obowiązki nie zostały uprzednio podane do wiadomości klienta.

Szczegółowe zasady, tryb oraz terminy przekazywania raportów ze świadczenia usług określone są w umowach o świadczenie usług (mających za przedmiot wykonywanie przez Bank czynności związanych z obrotem instrumentami finansowymi) zawieranych między Klientem a Bankiem lub w regulaminach określających zasady świadczenia tych usług.

7. SKARGI I REKLAMACJE

Reklamacja dotycząca usług świadczonych przez Bank Pocztowy S.A. może zostać złożona:

- w formie pisemnej – osobiście w każdej placówce Banku (adresy placówek Banku znajdują się na stronie internetowej Banku) lub przesyłką pocztową na adres siedziby Banku Wydział Obsługi Reklamacji, ul. Jagiellońska 17, 85-959 Bydgoszcz,
- ustnie – telefonicznie pod nr tel. (52) 34 99 499 albo osobiście do protokołu podczas wizyty w każdej placówce, o której mowa powyżej,
- w formie elektronicznej – za pośrednictwem czatu dostępnego na stronie internetowej Banku www.pocztowy.pl bądź drogą elektroniczną na adres: informacja@pocztowy.pl.

Reklamacja złożona w Banku powinna zawierać:

- dane identyfikacyjne (osoba fizyczna powinna podać: imię, nazwisko oraz PESEL; osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej powinna podać: nazwę oraz NIP/REGON),
- aktualne dane adresowe,
- treść zastrzeżenia ze wskazaniem produktu/usługi, których dotyczy.

Bank może zwrócić się z prośbą o złożenie dodatkowych pisemnych informacji lub dostarczenie dodatkowych dokumentów niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji.

Bank, na żądanie Klienta, potwierdza fakt złożenia reklamacji w formie pisemnej lub w inny uzgodniony sposób.

Wniesiona do Banku reklamacja rozpatrywana jest niezwłocznie, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia jej otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa powyżej Bank informuje Klienta o przewidywanym terminie udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji. Do zachowania terminów wystarczy wysłanie przez Bank odpowiedzi przed ich upływem.

Bank poinformuje Klienta o wyniku reklamacji w formie pisemnej albo za pomocą innego trwałego nośnika informacji. Na wniosek Klienta odpowiedź na reklamację może zostać przekazana pocztą elektroniczną.

Bank przekazuje odpowiedź na adres wskazany przez Klienta w umowie dot. produktu lub usług, których dotyczy reklamacja bądź w odrębnej dyspozycji złożonej w ramach uzupełnienia danych.

Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego w Banku lub nieuzyskania od Banku w terminie 30 dni odpowiedzi na swoją reklamację, Klient ma prawo złożyć wniosek na piśmie o rozstrzygnięcie sporu w zakresie roszczeń pieniężnych, których wartość nie przekracza 8000 zł, wynikających z niewykonania lub nienależytego wykonania przez Bank umowy bezpośrednio do Arbitra Bankowego działającego przy Związku Banków Polskich ul. Kruczkowskiego 8, 00-380 Warszawa. Procedurę postępowania przed Arbitrem Bankowych reguluje Regulamin Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego dostępny na stronie internetowej Związku Banków Polskich www.zbp.pl. Bankowy Arbitr Konsumentcki jest uprawniony do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów

konsumenckich, o których mowa w ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.

W przypadku wyczerpania trybu reklamacyjnego w Banku i nieuwzględnienia roszczeń Klienta przez Bank, albo nie udzielenia przez Bank odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni, a także gdy Bank nie wykonał czynności wynikających z reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą Klienta, Klientowi przysługuje prawo wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego na adres Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa, w sposób określony na stronie www.rf.gov.pl. Rzecznik Finansowy jest uprawniony do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o których mowa w ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.

Jednocześnie, stosownie do art. 32 ust. 1 pkt 2) ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, informujemy, iż Bank odmawia udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed innymi podmiotami niż Rzecznik Finansowy i Arbiter Bankowy.

W przypadku, gdy w ocenie Klienta działanie Banku narusza przepisy prawa, Klient może wnieść do Komisji Nadzoru Finansowego skargę na działanie Banku w formie pisemnej na adres Pl. Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa lub drogą elektroniczną na formularzu, w sposób określony na stronie internetowej www.knf.gov.pl.

Ponadto Klient może się zwrócić o pomoc w zakresie skarg i reklamacji do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta.

Niezależnie od powyższego Klientowi przysługuje prawo do wystąpienia z powództwem przeciwko Bankowi (jako pozwanemu) do właściwego miejscowo sądu powszechnego, w tym do Sądu Rejonowego w Bydgoszczy, Wydział I Cywilny, 85-023 Bydgoszcz ul. Toruńska 64A jako sądu właściwości ogólnej pozwanego w sprawach o prawa majątkowe do 75.000 zł.