

Zasady rozpatrywania reklamacji w Banku Pocztowym S.A.

Reklamacja dotycząca usług świadczonych przez Bank Pocztowy S.A. („Bank”) może zostać złożona:

- w formie pisemnej – osobiście w każdej placówce Banku, placówce pocztowej (adresy placówek Banku oraz placówek pocztowych znajdują się na stronie internetowej Banku) lub przesyłką pocztową na adres ww. placówek lub na adres siedziby Banku Wydział Obsługi Reklamacji, ul. Jagiellońska 17, 85-959 Bydgoszcz,
- ustnie – telefonicznie pod nr tel. 801 100 500 lub (52) 34 99 499 albo osobiście do protokołu podczas wizyty w każdej placówce, o której mowa powyżej,
- w formie elektronicznej – za pośrednictwem formularza 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, której 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.

Wnieiona 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.

Klient ma prawo wnieść do Komisji Nadzoru Finansowego skargę na działanie Banku, w przypadku, gdy w Jego ocenie działanie to narusza przepisy prawa - 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, jak również zwrócić o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta.

Klientowi przysługuje prawo do pozasądowego rozstrzygnięcia sporu z Bankiem. Podmiotami uprawnionymi do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązania sporów konsumenckich z Bankiem w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich są:

- Rzecznik Finansowy - w przypadku Klienta będącego osobą fizyczną, w tym osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą – adres: Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa. Szczegółowe informacje znajdują się na stronie internetowej Rzecznika Finansowego: www.rf.gov.pl.
- Arbiter Bankowy działający przy Związku Banków Polskich - w przypadku Klienta, będącego konsumentem, w sprawach, w których wartość przedmiotu sporu nie przekracza 8000 zł – adres: ul. Kruczkowskiego 8, 00-380 Warszawa. Szczegółowe informacje znajdują się na stronie internetowej Związku Banków Polskich: www.zbp.pl.

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.

Jednocześnie informujemy, że depozyty w Banku Pocztowym S.A. są gwarantowane przez Bankowy Fundusz Gwarancyjny (w zakresie przewidzianym w ustawie z dnia 10 czerwca 2016 r. o Bankowym Funduszu Gwarancyjnym, systemie gwarantowania depozytów oraz przymusowej restrukturyzacji). Szczegółowe informacje na temat systemu gwarantowania depozytów bankowych można znaleźć na stronie internetowej: www.bfg.pl.