

## Informacja na temat składania i rozpatrywania reklamacji w Banku Pocztowym S.A./EnveloBanku

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

- w formie pisemnej – osobiście w każdej placówce Banku, placówce pocztowej lub korespondencyjnie na adres którejkolwiek z tych placówek, w tym wskazanej w Umowie zawartej z Klientem (adresy Placówek Banku oraz Placówek pocztowych znajdują się na stronie internetowej Banku) lub na adres siedziby Banku Wydział Obsługi Reklamacji, ul. Jagiellońska 17, 85-959 Bydgoszcz albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23.11.2012 r. – Prawo Pocztowe (Dz. U. 2017, poz. 1481 z późn. zm.) oraz faksem na numer: 52 583 82 34,
- ustnie – telefonicznie dzwoniąc na infolinię Banku na numer telefonu: 801 100 500 (dla telefonów stacjonarnych), 52 34 99 499 lub 798 499 499 albo osobiście do Protokołu zgłoszenia reklamacji podczas wizyty w Placówce, o której mowa powyżej,
- w formie elektronicznej – z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, m.in. na adres e-mail: [informacja@pocztowy.pl](mailto:informacja@pocztowy.pl), [informacja@envelobank.pl](mailto:informacja@envelobank.pl) oraz za pośrednictwem systemu usług bankowości elektronicznej bądź elektronicznych formularzy kontaktowych dostępnych na stronie internetowej Banku [www.pocztowy.pl](http://www.pocztowy.pl) lub [www.envelobank.pl](http://www.envelobank.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.

Wniesiona do Banku reklamacja rozpatrywana jest niezwłocznie, w terminie nie dłuższym niż 15 dni roboczych 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 35 dni roboczych 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](http://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 (Dz. U. 2016, poz. 1823 z późn. zm.) 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](http://www.rf.gov.pl).
- Bankowy Arbitraż Konsumentki działający przy Związku Banków Polskich - w przypadku Klienta, będącego konsumentem, w sprawach, w których wartość przedmiotu sporu nie przekracza 12 000 zł – adres: ul. Z. Herberta 8, 00-380 Warszawa. Szczegółowe informacje znajdują się na stronie internetowej Związku Banków Polskich: [www.zbp.pl](http://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.