

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

Reklamacja dotycząca usług świadczonych przez Bank Poczty 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 (w tym przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23.11.2012 r. – Prawo Poczty) 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@poczty.pl, informacja@envelobank.pl oraz za pośrednictwem systemu usług bankowości elektronicznej bądź elektronicznych formularzy kontaktowych dostępnych na stronie internetowej Banku www.poczty.pl lub 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 (dla reklamacji dotyczących usług płatniczych) lub 30 dni kalendarzowych (dla pozostałych reklamacji). 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 (dla reklamacji dotyczących usług płatniczych) lub 60 dni kalendarzowych (dla pozostałych 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 PI. Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa lub drogą elektroniczną na formularzu w sposób określony na stronie internetowej www.knf.gov.pl, jak również Klient będący konsumentem może zwrócić się 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.
- Bankowy Arbitraż Konsumencki działający przy Związku Banków Polskich - w przypadku Klienta, będącego konsumentem, w sprawach, w których wartość przedmiotu sporu nie przekracza 12 000 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 dla jego miejsca zamieszkania (jako powoda) lub dla Banku.