

## ZASADY ROZPATRYWANIA REKLAMACJI PRZEZ EURO BANK S.A.

Obowiązujący w Banku tryb zgłaszania i rozpatrywania reklamacji dostosowany jest do przepisów ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz. U. z 2015 r. poz. 1348 z późniejszymi zmianami), ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz.U. 2016 poz. 1823 z późniejszymi zmianami) oraz ustawy o usługach płatniczych z dnia 19 sierpnia 2011 r. (Dz.U. 2011 nr 199 poz. 1175, z późniejszymi zmianami).

### Osoby uprawnione do składania reklamacji

Uprawnionym do złożenia reklamacji jest osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która korzystała, korzysta lub miała zamiar korzystać z usług świadczonych przez Bank (Klient).

### Termin składania reklamacji

Bank nie ogranicza terminu na złożenie reklamacji, chyba że takie ograniczenie wynika z przepisów powszechnie obowiązującego prawa.

Zgłoszenie reklamacji przez Klienta niezwłocznie po powzięciu przez niego zastrzeżeń oraz podanie aktualnego adresu korespondencyjnego ułatwi i przyspieszy rozpatrzenie reklamacji. Na żądanie Klienta Bank potwierdza, pisemnie lub w inny sposób uzgodniony z Klientem, fakt zgłoszenia przez niego reklamacji.

### Zakres i forma składania reklamacji

W przypadku zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Euro Bank S.A. lub działalności Banku jako Agenta Ubezpieczeniowego w zakresie niezwiązanym z ochroną ubezpieczeniową, Klienci mogą składać reklamacje osobiście lub przez pełnomocnika:

- 1) w formie pisemnej lub ustnie:
  - a) w dowolnej Placówce Banku lub Centrali Banku (ul. św. Mikołaja 72, 50-126 Wrocław)
  - b) lub korespondencyjnie na adres: Euro Bank S.A., ul. św. Mikołaja 72, 50-126 Wrocław lub adres dowolnej Placówki Banku;
  - c) lub telefonicznie pod numerem 555 000 555;
- 2) w formie elektronicznej:
  - a) poprzez e-mail na adres: [info@eurobank.pl](mailto:info@eurobank.pl) lub [eurobank@eurobank.pl](mailto:eurobank@eurobank.pl)
  - b) lub wysyłając faks na numer: 71 79 55 501
  - c) lub za pośrednictwem serwisu eurobank online (dostęp poprzez stronę [www.eurobank.pl](http://www.eurobank.pl)).

Odpowiednie adresy, w tym siedziby Banku, poczty elektronicznej, numery telefonów i faksu, dostępne są również w każdej Placówce oraz na stronie internetowej Banku.

W przypadku, gdy do Agenta Ubezpieczeniowego wpłynie reklamacja, której rozpatrzenie leży po stronie

Zakładu Ubezpieczeń, zostanie ona przekazana do Zakładu Ubezpieczeń w terminie nie dłuższym niż 3 dni robocze od daty otrzymania reklamacji. Agent Ubezpieczeniowy poinformuje o tym osobę zgłaszającą reklamację.

### **Terminy rozpatrywania reklamacji**

W przypadku reklamacji dotyczących praw i obowiązków wynikających z ustawy o usługach płatniczych (określonych w regulaminach: Regulamin konta dla osób fizycznych w Euro Banku S.A., Regulamin Konta dla osób fizycznych w Euro Banku S.A. – Podstawowy rachunek płatniczy, Regulamin wydawania i używania debetowych kart płatniczych Euro Banku S.A., Regulamin wydawania i używania kart kredytowych Euro Banku S.A.), Bank udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 15 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach nie później niż w terminie 35 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji. O przedłużeniu tego terminu Bank poinformuje Klienta, wyjaśniając przyczynę opóźnienia, wskazując okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy oraz określając przewidywany termin udzielenia odpowiedzi.

W przypadku reklamacji innych niż określone powyżej, Bank zobowiązuje się do rozpatrzenia reklamacji niezwłocznie po jej otrzymaniu, nie później niż w terminie 14 dni roboczych od daty wpływu reklamacji do Banku. Jeżeli termin 14 dni roboczych nie jest wystarczający do udzielenia odpowiedzi i zachodzi konieczność przeprowadzenia dodatkowego postępowania wyjaśniającego, Bank informuje Klienta o przedłużeniu terminu i udziela odpowiedzi w terminie 30 dni kalendarzowych od daty wpływu reklamacji do Banku.

W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni kalendarzowych, Bank informuje Klienta o prowadzonym postępowaniu, wyjaśnia przyczynę opóźnienia i wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy oraz określa przewidywany termin udzielenia odpowiedzi, który nie może być dłuższy niż 60 dni kalendarzowych od dnia otrzymania reklamacji. Do zachowania przez Bank terminów, o których mowa powyżej, wystarczy wysłanie odpowiedzi przed ich upływem.

### **Odpowiedź na reklamację**

O wyniku rozpatrzenia reklamacji Bank informuje w postaci papierowej, za pośrednictwem serwisu eurobank online lub poprzez e-mail, przy czym informowanie za pośrednictwem poczty elektronicznej odbywa się wyłącznie na wniosek Klienta.

### **Możliwość odwołania od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację**

Klientowi przysługuje prawo do odwołania się do Banku od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację (w trybie przewidzianym dla składania reklamacji).

Klient ma możliwość zwrócenia się o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta oraz do Rzecznika Finansowego. Klientowi przysługuje również prawo do wniesienia skargi na działalność Banku do Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego przy Związku Banków Polskich (Arbitraż), a także do Sądu Polubownego działającego przy Komisji Nadzoru Finansowego (Sąd Polubowny).

Wniosek do Arbitrażu musi mieć formę pisemną i może zostać przesłany na adres siedziby Arbitrażu lub zostać złożony osobiście bądź przez pełnomocnika w Biurze Arbitra Bankowego. Orzeczenie Arbitra Bankowego nie jest orzeczeniem sądu polubownego w rozumieniu Kodeksu postępowania cywilnego. Szczegółowe informacje na temat działalności Arbitra Bankowego, procedury korzystania z pozasądowego rozstrzygnięcia sporów oraz procedury obowiązującej w postępowaniu dostępne są w Regulaminie Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego znajdującym się na stronie internetowej Związku Banków Polskich pod adresem [www.zbp.pl](http://www.zbp.pl).

Wniosek do Sądu Polubownego musi mieć formę pisemną i może zostać przesłany na adres siedziby Sądu Polubownego lub zostać złożony osobiście bądź przez pełnomocnika w sekretariacie Sądu Polubownego. Warunkiem rozpoczęcia postępowania mediacyjnego lub sądowego jest wyrażenie na nie zgody przez obie strony sporu. Klient może uzyskać zgodę Banku osobiście lub za pośrednictwem Sekretarza Sądu Polubownego. Zgoda obu stron sporu wyrażona jest w formie pisemnej w postaci Umowy mediacji lub Umowy – zapis na Sąd Polubowny. Szczegółowe informacje na temat działalności Sądu Polubownego, procedury korzystania z mediacji lub polubownego rozstrzygnięcia sporów, procedury obowiązującej w postępowaniu sądowym dostępne są w Regulaminie Sądu Polubownego. Regulamin Sądu Polubownego oraz formularze wniosków dostępne są na stronie internetowej Komisji Nadzoru Finansowego pod adresem [www.knf.gov.pl](http://www.knf.gov.pl).

Wniosek do Rzecznika Finansowego o rozstrzygnięcie sporu w pozasądowym postępowaniu powinien zostać złożony lub przesłany na adres Biura Rzecznika Finansowego. Udział Banku w postępowaniu jest obowiązkowy. Szczegółowe informacje na temat działalności Rzecznika Finansowego oraz procedury korzystania z pozasądowego rozstrzygnięcia sporów dostępne są na stronie internetowej Rzecznika Finansowego pod adresem [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl).

Ze skargą o rozstrzygnięcie sporu w postępowaniu pozasądowym Klient, który zawarł Umowę drogą elektroniczną, może zwrócić się do uprawnionych podmiotów, w tym ww., również za pośrednictwem interaktywnej platformy ODR dostępnej pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Przed skorzystaniem z platformy ODR Bank zachęca do kontaktu z Bankiem, w sposób wskazany w Zakresie i formie składania reklamacji.

Bank podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.