

Szanowny Kliencie,

uprzejmie informujemy, że od dnia 10 stycznia 2017 r. dotychczasowych oraz nowych Klientów Banku obowiązuje opisany poniżej tryb zgłaszania i rozpatrywania reklamacji dotyczących usług świadczonych przez Euro Bank S.A. lub działalności Banku.

Obowiązujący w Banku tryb zgłaszania i rozpatrywania reklamacji dostosowany jest do obowiązujących przepisów tj.:

- 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), która weszła w życie w dniu 11 października 2015 r. i przewiduje m.in. możliwość zwrócenia się Klientów o pomoc do Rzecznika Finansowego. Zgodnie z art. 64 pkt. 2 wspomnianej ustawy pozasądowe postępowanie w sprawie rozstrzygnięcia sporów przed Rzecznikiem Finansowym obowiązuje od 01.01.2016 r.
- ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, co wiąże się z powstaniem nowych, satysfakcjonujących obie strony, sposobów rozwiązywania sporów pomiędzy konsumentami a przedsiębiorcami. Ustawa zacznie obowiązywać od dnia 10 stycznia 2017 r.

W przypadku zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Euro Bank S.A. lub działalności Banku, Klienci mogą składać reklamacje osobiście lub przez pełnomocnika:

1) w formie elektronicznej, tj.

- poprzez e-mail na adres: info@eurobank.pl lub eurobank@eurobank.pl lub
- wysyłając faks na numer: 71 79 55 501 lub
- za pośrednictwem serwisu eurobank online (dostęp poprzez stronę www.eurobank.pl).

2) w formie pisemnej lub ustnie do protokołu, tj.:

- w dowolnej Placówce lub Centrali Banku (ul. św. Mikołaja 72, 50-126 Wrocław) lub
- korespondencyjnie na adres: Euro Bank S.A., ul. św. Mikołaja 72, 50-126 Wrocław lub
- telefonicznie pod numerem 555 000 555;

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

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

Bank zobowiązuje się do rozpatrzenia reklamacji niezwłocznie po jej otrzymaniu, nie później niż w terminie 14 dni roboczych od daty wpływu reklamacji do Banku. W uzasadnionych sytuacjach, jeżeli termin 14-dni roboczych nie jest wystarczający do udzielenia odpowiedzi i zachodzi konieczność przeprowadzenia dodatkowego postępowania wyjaśniającego, Bank 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 od dnia otrzymania reklamacji. Do zachowania przez Bank terminów, o których mowa powyżej, wystarczy wysłanie odpowiedzi przed ich upływem.

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.

Zgodnie ze standardem obowiązującym w sprawach reklamacyjnych Klientowi przysługuje prawo do:

- 1) odwołania się do Banku od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację (w trybie przewidzianym dla składania reklamacji)
- 2) zwrócenia się o pomoc prawną do Miejskiego Rzecznika Konsumentów lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta (najbliższego miejscu zamieszkania),
- 3) skorzystania z instytucji mediacji:
 - Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego (adres: Pl. Powstańców Warszawy 1, 00-030 Warszawa; www.knf.gov.pl),
 - Arbitra Bankowego przy Związku Banków Polskich (adres: ul. Kruczkowskiego 8, 00-380 Warszawa),
 - Sądu Polubownego (Arbitrażowego) przy Związku Banków Polskich (adres: ul. Kruczkowskiego 8, 00-380 Warszawa),
- 4) wystąpienia do Rzecznika Finansowego (adres: Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa; www.rf.gov.pl):
 - z wnioskiem o rozwiązanie sporu w pozasądowym postępowaniu w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a podmiotem rynku finansowego, o którym mowa w art. 35 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (tj. Dz. U. z 2016 r. poz. 892 z późn. zm.),
 - z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy,
- 5) wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego przeciwko Euro Bank S.A. z siedzibą we Wrocławiu 50-126, przy ul. Św. Mikołaja 72; NIP: 521-008-25-38 (sądem miejscowo właściwym jest sąd we Wrocławiu),
- 6) wystąpienia z wnioskiem do Komisji Etyki Bankowej przy Związku Banków Polskich (adres: ul. Kruczkowskiego 8, 00-380 Warszawa).

Informujemy, że Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego (adres: Pl. Powstańców Warszawy 1, 00-030 Warszawa; www.knf.gov.pl) oraz Rzecznik Finansowy (adres: Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa; www.rf.gov.pl) są podmiotami uprawnionymi do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz.U. z 2016r. poz.1823 z późn. zm.).

Jednocześnie Bank wyraża zgodę na rozwiązanie sporu w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich na zasadach i w trybie określonych w ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz.U. z 2016r. poz.1823 z późn. zm.), prowadzonym przez Centrum Mediacji Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego (adres: Pl. Powstańców Warszawy 1, 00-030 Warszawa; www.knf.gov.pl), zaś udział w postępowaniu pozasądowym prowadzonym przez Rzecznika Finansowego (adres: Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa; www.rf.gov.pl), jest dla Banku obowiązkowy.

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.

Wniosek do Sądu Polubownego działającego przy Komisji Nadzoru Finansowego 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.

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. Pozasądowy tryb postępowania w sprawie rozwiązywania sporów przez Rzecznika Finansowego obowiązuje od 01.01.2016 r.

Jednocześnie informujemy, że w przypadku, gdy spór dotyczy umów zawartych za pośrednictwem strony internetowej lub innych środków elektronicznych (Bankowość internetowa, oferta kierowana za pośrednictwem wiadomości e-mail), Klienci od 10 stycznia 2017 r. będą mogli występować do ww. podmiotów uprawnionych do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich ze skargą o rozstrzygnięcie sporu w postępowaniu pozasądowym za pośrednictwem platformy ODR dostępnej pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Platforma ODR jest interaktywną stroną internetową, do której możliwy jest elektroniczny i bezpłatny dostęp we wszystkich językach urzędowych instytucji Unii. Stanowi ona jeden punkt dostępu dla konsumentów i przedsiębiorców pragnących pozasądowego rozstrzygnięcia sporów objętych rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) NR 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygnięcia sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich; Dz.U. EU nr L 165/1).

Przed skorzystaniem z platformy ODR zapraszamy do kontaktu z Bankiem:

- poprzez e-mail na adres: info@eurobank.pl lub eurobank@eurobank.pl
- za pośrednictwem serwisu eurobank online (dostęp poprzez stronę www.eurobank.pl).

lub

w formie pisemnej lub ustnie do protokołu, tj.:

- w dowolnej Placówce lub Centrali Banku (ul. św. Mikołaja 72, 50-126 Wrocław) lub
- korespondencyjnie na adres: Euro Bank S.A., ul. św. Mikołaja 72, 50-126 Wrocław lub
- telefonicznie pod numerem 555 000 555;
- wysyłając faks na numer: 71 79 55 501 lub

Informujemy, że Euro Bank S.A. podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.