

Szanowny Kliencie,

uprzejmie informujemy, że od dnia 27 listopada 2015 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 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), 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 zacznie obowiązywać od 01.01.2016 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 pisemnej lub ustnie do protokołu, tj.:
 - a) w dowolnej Placówce lub Centrali Banku (ul. św. Mikołaja 72, 50-126 Wrocław) lub
 - b) korespondencyjnie na adres: Euro Bank S.A., ul. św. Mikołaja 72, 50-126 Wrocław lub
 - c) telefonicznie pod numerem 555 000 555;
- 2) w formie elektronicznej, tj.
 - a) poprzez e-mail na adres: info@eurobank.pl lub eurobank@eurobank.pl lub
 - b) wysyłając faks na numer: 71 79 55 501 lub
 - c) za pośrednictwem serwisu eurobank online (dostęp poprzez stronę 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.

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.

W przypadku wnoszenia reklamacji, Klient ma możliwość zwrócenia się o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumentów oraz do Rzecznika Finansowego. Jednocześnie Euro Bank S.A. informuje, że każdemu Klientowi przysługuje prawo do wniesienia skargi na działalność Banku do Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego przy Związku Banków Polskich, a także do Sądu Polubownego działającego przy Komisji Nadzoru Finansowego.

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 Konsumentckiego 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.

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