

BPI Bank Polskich Inwestycji Spółka Akcyjna

Informujemy, iż proces rozpatrywania skarg i reklamacji w BPI Bank Polskich Inwestycji S.A. („Bank”) przebiega według poniższych zasad i zgodnie z wytycznymi Komisji Nadzoru Finansowego.

1. Miejsce i forma złożenia skargi / reklamacji w Banku

Klient ma możliwość złożenia skargi / reklamacji pisemnie lub ustnie:

- a) w siedzibie Banku pod adresem: 01-208 Warszawa, ul. Przyokopowa 33,
- b) pocztą tradycyjną na adres siedziby Banku,
- c) telefonicznie pod numerem (+48 22) 586 32 00,
- d) faksem pod numerem (+48 22) 586 32 22,
- e) pocztą elektroniczną na adres: office@bpibank.pl.

2. Zakres danych kontaktowych Klienta

W celu umożliwienia Bankowi rozpatrzenia skargi / reklamacji w sposób rzetelny i terminowy Klient powinien podać imię i nazwisko (nazwę) oraz adres do korespondencji.

3. Termin składania skargi / reklamacji

Klient powinien zgłosić skargę / reklamację niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia, w celu umożliwienia Bankowi rzetelnego rozpatrzenia skargi/ reklamacji, chyba że okoliczność ta nie ma wpływu na sposób procedowania ze skargą / reklamacją.

4. Sposób potwierdzenia wpływu skargi/reklamacji

Bank prowadzi wewnętrzny rejestr skarg /reklamacji. Na żądanie Klienta, Bank potwierdza wpływ skargi / reklamacji umieszczając datę wpływu na kopii dokumentu skargi / reklamacji lub notatki sporządzonej przez pracownika Banku odbierającego skargę Klienta, lub w inny sposób uzgodniony z Klientem.

5. Terminy udzielenia odpowiedzi

Bank rozpatruje zgłoszoną skargę / reklamację niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od wpływu do Banku. W przypadku gdy zachowanie tego terminu nie będzie możliwe z uwagi na złożoność sprawy, Bank przekaże Klientowi stosowną informację. Ostateczny termin udzielenia odpowiedzi na skargę / reklamację nie może być dłuższy niż 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.

BPI Bank Polskich Inwestycji Spółka Akcyjna

6. Sposób powiadomienia o rozpatrzeniu skargi /reklamacji

Bank poinformuje Klienta o rozpatrzeniu reklamacji w formie pisemnej (pocztą tradycyjną lub elektroniczną).

Bank podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego (KNF).

7. Możliwości odwołania od decyzji Banku

Klient Banku może skierować sprawę do Sądu Polubownego przy KNF (szczegółowe informacje wraz z danymi adresowymi dostępne są pod adresem: www.knf.gov.pl) albo do właściwego sądu powszechnego. Klient ma ponadto możliwość wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego.