



Informacja o zasadach składania i rozpatrywania skarg/reklamacji w Banku Spółdzielczym w Brodnicy

Klient Banku Spółdzielczego w Brodnicy jest uprawniony do złożenia skargi/reklamacji, a Bank jest zobowiązany do jej rozpatrzenia według poniższych zasad:

1. Bank zapewnia klientowi możliwość złożenia skargi/reklamacji:

1) na piśmie:

a) w postaci papierowej – osobiście w dowolnej jednostce handlowej albo przesyłką pocztową albo poprzez kuriera, na adres dowolnej jednostki handlowej albo

b) w postaci elektronicznej - na wskazany adres e-mail: reklamacje@bsbrodnica.pl albo wysyłką na adres do doręczeń elektronicznych Banku AE:PL-99099-81787-BRATA-20, o którym mowa w art. 2 pkt 1 ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych,

2) ustnie - osobiście do protokołu podczas wizyty w dowolnej jednostce handlowej albo telefonicznie na wskazany numer telefonu 56 /491 31 90.

2. Treść reklamacji powinna zawierać dane, które pozwolą zidentyfikować klienta i sprawnie ją rozpatrzyć. W tym celu wskazanym jest skorzystanie z formularza zamieszczonego na stronie www.bsbrodnica.pl/informacje-ogolne/reklamacje/ lub zamieszczenie w jej treści:

1) imienia i nazwiska lub nazwy klienta;

2) adresu korespondencyjnego, adresu e-mail, numeru telefonu; o ile dotyczy,

3) adresu do elektronicznych doręczeń, o ile dotyczy;

4) opisu zdarzenia lub przedmiotu zastrzeżeń klienta;

5) oczekiwanego stanu po rozpatrzeniu zastrzeżeń;

6) podpisu klienta.

3. Bank zastrzega sobie prawo do dodatkowej weryfikacji tożsamości klienta.

4. Reklamacja dotycząca transakcji płatniczej powinna dodatkowo zawierać dane identyfikacyjne transakcji: imię i nazwisko użytkownika karty, numer karty, numer rachunku bankowego, datę i kwotę reklamowanej transakcji płatniczej,

5. Bank może zwrócić się do Klienta z prośbą o złożenie dodatkowych wyjaśnień lub dostarczenie dodatkowych dokumentów, jeżeli uzyskanie tych informacji będzie niezbędne do rozpatrzenia reklamacji.

6. Bank potwierdza pisemnie fakt złożenia reklamacji.

7. Wszystkie reklamacje są rozpatrywane przez Bank z największą starannością i w możliwie jak najkrótszym czasie, jednak nie później niż do:

1) 15 dni roboczych – jeśli reklamacja dotyczy usługi wskazanej w art. 3 ustawy o usługach płatniczych t. j. transakcji płatniczych,

2) 30 dni kalendarzowych – w pozostałych przypadkach.

8. W szczególnie skomplikowanych przypadkach termin udzielenia odpowiedzi może ulec przedłużeniu do:

1) 35 dni roboczych - jeśli reklamacja dotyczy usługi wskazanej w art. 3 ustawy o usługach płatniczych t. j. transakcji płatniczych,

2) 60 dni kalendarzowych – w pozostałych przypadkach.

9. O konieczności przedłużenia terminu rozpatrzenia reklamacji Bank informuje klienta na piśmie wskazując:

- 1) przyczyny opóźnienia;
- 2) okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
- 3) przewidywany termin rozpatrzenia skargi/reklamacji i udzielenia odpowiedzi.

10. Bank rozpatruje skargę/reklamację i udziela odpowiedzi Klientowi na piśmie w postaci:

1) elektronicznej – w przypadku gdy reklamacja została złożona przez klienta na piśmie w postaci elektronicznej, chyba że klient wniósł o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci papierowej:

a) z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej, za pomocą którego klient złożył reklamację, albo innego wskazanego przez klienta środka komunikacji elektronicznej - w przypadku gdy skarga/reklamacja została złożona przez klienta z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej;

b) na adres klienta do doręczeń elektronicznych - w przypadku gdy reklamacja została wysłana przez klienta na adres do doręczeń elektronicznych;

2) papierowej – w przypadku gdy reklamacja została złożona przez klienta na piśmie w postaci papierowej, chyba że klienta wniósł o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci elektronicznej;

3) papierowej lub elektronicznej, zgodnie z wnioskiem klienta – w przypadku gdy reklamacja została złożona przez klienta ustnie.

11. Złożenie reklamacji nie zwalnia Klienta z obowiązku terminowego regulowania zobowiązań wynikających z harmonogramu spłaty wobec Banku, o ile nie jest on kwestią przedmiotu reklamacji.

12. Organem nadzoru w stosunku do Banku jest Komisja Nadzoru Finansowego.

13. W przypadku negatywnego rozpatrzenia reklamacji przez Bank, Klient ma możliwość odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi do Prezesa Zarządu na piśmie:

1) w postaci papierowej – osobiście w dowolnej jednostce handlowej albo przesyłką pocztową w rozumieniu ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe (Dz. U. 2012 poz.1529) albo poprzez kuriera, na adres dowolnej jednostki handlowej,

2) w postaci elektronicznej - na wskazany adres e-mail: reklamacje@bsbrodnica.pl albo wysyłką na adres do doręczeń elektronicznych Banku AE:PL-99099-81787-BRATA-20, o którym mowa w art. 2 pkt 1 ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych (Dz. U. 2024 poz. 1045)

14. Spory powstałe pomiędzy Klientem a Bankiem mogą być rozstrzygane według wyboru Klienta:

1) w drodze polubownej w trybie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przy Rzeczniku Finansowym, na zasadach opisanych na stronie: www.rf.gov.pl;

2) za pośrednictwem Arbitra Bankowego działającego przy Związku Banków Polskich, na zasadach określonych w regulaminie dostępnym na stronie: www.zbp.pl;

3) przed Sądem Polubownym przy Komisji Nadzoru Finansowego, na zasadach określonych w regulaminie dostępnym na stronie: www.knf.gov.pl;

15. W przypadku sporu z Bankiem Klient może zwrócić się o pomoc do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta.

16. W przypadku sporu z Bankiem Klient ma możliwość wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy.