



CENTRALA BANKU  
87-300 Brodnica, ul. Kamionka 27  
tel. (prefix)56 493 00 11 fax (prefix) 56 498 40 40  
www.bsbrodnica.pl e-mail: bank@bsbrodnica.pl

**BANK SPÓŁDZIELCZY w BRODNICY**

## **Informacja o możliwości złożenia reklamacji/skargi**

**Klient Banku Spółdzielczego w Brodnicy zwanego dalej Klientem ma możliwość złożenia skargi/reklamacji, czyli wystąpienia zawierającego zastrzeżenia dotyczące świadczonych usług lub działalności Banku, a Bank ma obowiązek rozpatrzenia reklamacji według poniższych zasad:**

1. Klient może złożyć reklamację, dotyczącą usług świadczonych przez Bank w następującym trybie:
  - 1) w formie pisemnej – osobiście, w dowolnym Oddziale, lub przesyłką pocztową w rozumieniu ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe lub poprzez kuriera lub posłańca, na adres dowolnego Oddziału;
  - 2) w formie ustnej - telefonicznie lub osobiście do protokołu podczas wizyty w dowolnym Oddziale;
  - 3) w formie elektronicznej na wskazany adres email: reklamacje@bsbrodnica.pl.
2. Odpowiednie adresy oraz numery telefonów umożliwiające złożenie reklamacji dostępne są w Oddziałach oraz na stronie internetowej Banku – [www.bsbrodnica.pl](http://www.bsbrodnica.pl).
3. Złożenie reklamacji niezwłocznie po powzięciu przez Klienta zastrzeżeń ułatwi i przyspieszy rzetelne rozpatrzenie reklamacji, chyba, że okoliczność ta nie ma wpływu na sposób procedowania z reklamacją.
4. Treść reklamacji złożonej w formie pisemnej powinna zawierać:
  - 1) imię i nazwisko składającego reklamację,
  - 2) nr PESEL w przypadku osoby fizycznej lub REGON / NIP w przypadku osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej,
  - 3) adres korespondencyjny,
  - 4) dokładny opis zdarzenia lub przedmiotu zastrzeżeń,
  - 5) własnoręczny podpis składającego reklamację.
5. Treść reklamacji złożonej w formie elektronicznej powinna zawierać dane określone w pkt. 4 ppkt. 1) – 4).
6. Reklamacja dotycząca transakcji płatniczej powinna dodatkowo zawierać:
  - 1) imię i nazwisko użytkownika karty,
  - 2) numer karty,
  - 3) numer rachunku Karty,
  - 4) datę i kwotę reklamowanej transakcji płatniczej,
  - 5) miejsce dokonania reklamowanej transakcji płatniczej (nazwa placówki, miasto, państwo).
7. Na żądanie Klienta Bank potwierdzi pisemnie lub w inny sposób uzgodniony z Klientem fakt złożenia przez niego reklamacji.
8. Bank może zwrócić się do Klienta z prośbą o złożenie dodatkowych pisemnych informacji lub dostarczenie dodatkowych dokumentów, jeżeli uzyskanie tych informacji będzie niezbędne do rozpatrzenia reklamacji.
9. Bank rozpatruje reklamację i udziela odpowiedzi Klientowi w formie pisemnej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji.
10. Odpowiedź, o której mowa w pkt. 9 może zostać dostarczona pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek Klienta.
11. Bank udziela odpowiedzi, o której mowa w pkt. 9 bez zbędnej zwłoki jednak nie później niż:



**BANK SPÓŁDZIELCZY w BRODNICY**

- a) w przypadku reklamacji dotyczących usług płatniczych, o których mowa w art. 3 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 roku o usługach płatniczych (z późn. zmianami) – w terminie do 15 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji,
  - b) w przypadku skarg/reklamacji dotyczących spraw innych niż określone w lit. a) – w terminie 30 dni kalendarzowych od dnia otrzymania reklamacji.
12. W przypadku, gdy z uwagi na złożoność sprawy, zachodzi konieczność przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego i termin 15 dni roboczych dla reklamacji, o których mowa w pkt. 11a) oraz 30-dniowy dla skarg/reklamacji, o których mowa w pkt. 11b) nie może zostać dotrzymany, Bank przed upływem tego terminu, informuje klienta o:
- 1) przyczynie opóźnienia;
  - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
  - 3) wskazuje przewidywany termin rozpatrzenia skargi/reklamacji i udzielenia odpowiedzi, jednak .
13. W przypadku, o którym mowa w pkt. 12, termin rozpatrzenia reklamacji/skargi przez Bank i udzielenia odpowiedzi nie może być dłuższy niż
- a) w przypadku reklamacji, o których mowa w pkt. 11a) - 35 dni roboczych od daty jej otrzymania
  - b) przypadku skarg/reklamacji, o których mowa w pkt. 11b) – 60 dni kalendarzowych od daty jej otrzymania.
14. Złożenie reklamacji nie zwalnia Klienta z obowiązku terminowego regulowania zobowiązań wynikających z harmonogramu spłaty wobec Banku, o ile nie jest on kwestią przedmiotu reklamacji.
15. Organem nadzoru w stosunku do Banku jest Komisja Nadzoru Finansowego.
16. W przypadku negatywnego rozpatrzenia reklamacji przez Bank, Klient ma możliwość odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi do nadrzędnej komórki organizacyjnej w Centrali lub Prezesa Zarządu.
17. 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](http://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](http://www.zbp.pl);
  - 3) przed Sądem Polubownym przy Komisji Nadzoru Finansowego, na zasadach określonych w regulaminie dostępnym na stronie: [www.knf.gov.pl](http://www.knf.gov.pl);
18. W przypadku sporu z Bankiem Klient może zwrócić się o pomoc do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta.
19. W przypadku sporu z Bankiem Klient ma możliwość wystąpienia z powództwem do Sądu powszechnego właściwego miejscowo dla siedziby Banku lub jego Oddziału, przeciwko Bankowi Spółdzielczemu w Brodnicy z siedzibą w Brodnicy przy ul. Kamionka 27, 87-300 Brodnica.

Wszystkie reklamacje są rozpatrywane przez Bank z największą starannością i w możliwie jak najkrótszym czasie.

/Zarząd Banku/