



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 w formie:
 - 1) pisemnej – osobiście, w dowolnym Oddziale, lub przesyłką pocztową lub poprzez kuriera, na adres dowolnego Oddziału, lub wysyłką na adres do doręczeń elektronicznych Banku AE:PL-99099-81787-BRATA-20;
 - 2) ustnej – osobiście do protokołu podczas wizyty w dowolnym Oddziale lub telefonicznie na numer telefonu 56 /491 31 90;
 - 3) elektronicznej na adres e-mail: reklamacje@bsbrodnica.pl.
2. Złożenie reklamacji niezwłocznie po powzięciu przez Klienta zastrzeżeń ułatwi i przyspieszy rzetelne rozpatrzenie reklamacji, chyba, że okoliczność ta nie ma wpływu na sposób jej procedowania.
3. Treść złożonej reklamacji powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko lub nazwę klienta;
 - 2) adres korespondencyjny;
 - 3) adres do elektronicznych doręczeń, o ile dotyczy;
 - 4) dokładny opis zdarzenia lub przedmiotu zastrzeżeń klienta;
 - 5) oczekiwany przez klienta stan po rozpatrzeniu zastrzeżeń;
 - 6) w przypadku formy pisemnej wymagany jest własnoręczny podpis klienta;
 - 7) w przypadku przesłania reklamacji w formie elektronicznej na wskazany adres – wymagany jest podpis elektroniczny lub załączony skan reklamacji podpisanej zgodnie z kartą wzorów podpisów lub czytelnym podpisem; dopuszcza się przesłanie reklamacji w treści maila z zastrzeżeniem, że mail został wysłany ze skrzynki pocztowej, która została wprowadzona i jest uwidoczniona w systemie operacyjnym Banku jako adres mailowy wskazany przez klienta do korespondencji oraz została złożona w Banku zgoda na elektroniczne kanały komunikacji.
4. 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).
5. 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.
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 w formie pisemnie wskazując:
 - 1) przyczyny opóźnienia;
 - 2) okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
 - 3) przewidywany termin rozpatrzenia skargi/reklamacji i udzielenia odpowiedzi.
10. Bank udziela odpowiedzi Klientowi w formie pisemnej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji.
11. Odpowiedź, o której mowa w pkt 10 może zostać dostarczona pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek Klienta.
12. Złożenie reklamacji nie zwalnia Klienta z obowiązku terminowego regulowania zobowiązań wynikających z harmonogramu spłaty wobec Banku, o ile nie jest on kwestią przedmiotu reklamacji.
13. Organem nadzoru w stosunku do Banku jest Komisja Nadzoru Finansowego.
14. W przypadku negatywnego rozpatrzenia reklamacji przez Bank, Klient ma możliwość odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi do Prezesa Zarządu.
15. 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.
16. W przypadku sporu z Bankiem Klient może zwrócić się o pomoc do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta.
17. W przypadku sporu z Bankiem Klient ma możliwość wystąpienia z powództwem do właściwego sądu powszechnego.