



## **Informacja o zasadach składania i rozpatrywania reklamacji w Banku Spółdzielczym w Niedzwicy Dużej**

Klient Banku Spółdzielczego w Niedzwicy Dużej (dalej Bank) jest uprawniony do złożenia reklamacji, a Bank jest zobowiązany do jej rozpatrzenia według poniższych zasad:

1. Bank rozpatruje reklamacje złożone przez Klientów Banku lub osoby działające w ich imieniu:
    - 1) w przypadku Klientów indywidualnych w zakresie:
      - a) transakcji płatniczych w terminie nie późniejszym niż 13 miesięcy od dnia zaistnienia zdarzenia,
      - b) kredytów konsumenckich w terminie nie późniejszym niż 6 lat od dnia zaistnienia zdarzenia,
      - c) roszczeń związanych z prowadzonym rachunkiem bankowym oraz pozostałych typów reklamacji w terminie nie późniejszym niż 2 lata od dnia zaistnienia zdarzenia.
    - 2) w przypadku Klientów instytucjonalnych w zakresie:
      - a) transakcji płatniczych w terminie nie późniejszym niż 1 miesiąc od dnia zaistnienia zdarzenia,
      - b) kredytów w terminie nie późniejszym niż 3 lata od dnia zaistnienia zdarzenia,
      - c) roszczeń związanych z prowadzonym rachunkiem bankowym oraz pozostałych typów reklamacji w terminie nie późniejszym niż 2 lata od dnia zaistnienia zdarzenia.
  2. Reklamacje przyjmowane są w następujących formach:
    - 1) pisemnej – w postaci papierowej drogą korespondencyjną lub poprzez złożenie pisma w Placówce sprzedażowej;
    - 2) elektronicznej poprzez system bankowości elektronicznej lub pocztę elektroniczną na adres poczty elektronicznej: reklamacje@bsniedzwicaduza.pl
    - 3) ustnej – w rozmowie telefonicznej lub z pracownikiem Placówki sprzedażowej przyjmującym reklamację osobiście.Dane kontaktowe dostępne są na stronie internetowej Banku oraz w Placówkach sprzedażowych.
  3. Reklamacja Klienta powinna zawierać zastrzeżenia związane z działalnością prowadzoną przez Bank wobec Klienta oraz dane pozwalające na jego identyfikację.
  4. Bieg terminu rozpatrywania reklamacji rozpoczyna się w dniu jej wpływu do Banku.
  5. Klient uprawniony jest do złożenia reklamacji przez pełnomocnika, na podstawie prawidłowo sporządzonego pełnomocnictwa.
  6. Bank udziela odpowiedzi na reklamację w terminie:
    - 1) 15 dni roboczych od daty jej otrzymania dla reklamacji, związanej z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej;
    - 2) 30 dni kalendarzowych od dnia jej otrzymania dla reklamacji niezwiązanej z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej;
    - 3) 7 dni kalendarzowych od daty jej otrzymania dla reklamacji złożonej przez osobą niebędącą Klientem Banku. W uzasadnionych przypadkach, gdy zachodzi konieczność przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego i ww. terminy rozpatrzenia reklamacji nie mogą zostać dotrzymane, Bank przed upływem tego terminu, informuje Klienta o przyczynie opóźnienia ze wskazaniem okoliczności, które muszą zostać ustalone oraz przewidywanego terminu udzielenia odpowiedzi.
-

- 
7. W przypadku, o którym mowa w ust. 6. termin rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi przez Bank nie może być dłuższy niż:
    - 1) 35 dni roboczych dla reklamacji, związanej z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej, w szczególności reklamacji kartowych rozpatrywanych przy udziale Visa lub MasterCard;
    - 2) 60 dni kalendarzowych od daty otrzymania reklamacji niezwiązanej z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej oraz reklamacji otrzymanych od osoby niebędącej Klientem Banku.
  8. W przypadku braku odpowiedzi ze strony Banku od otrzymania przez Bank reklamacji lub brak przedstawienia uzasadnienia przekroczenia terminu wskazanego w ust. 7 na udzielenie odpowiedzi na zgłoszenie, reklamację uznaje się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.
  9. Bank udziela odpowiedzi na reklamacje w formie papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji z zastrzeżeniem, że udzielenie odpowiedzi na reklamację w wybranej formie nie może powodować wystąpienia ryzyka ujawnienia tajemnicy bankowej osobom nieuprawnionym.
  10. Bank nie pobiera żadnych opłat i prowizji za przyjęcie i rozpatrzenie reklamacji.
    - 1) Po otrzymaniu odpowiedzi na reklamację, Klient ma prawo do złożenia odwołania od decyzji Banku do:
    - 2) odwołania się do Zarządu Banku w terminie 30 dni od dnia otrzymania odpowiedzi na reklamację;
    - 3) zwrócenia się do Miejskiego Rzecznika Konsumenta lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta (przysługuje Klientowi posiadającemu status konsumenta);
    - 4) zwrócenia się do Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego, działającego przy Związku Banków Polskich w celu pozasądowego rozstrzygnięcia sporu (przysługuje Klientowi posiadającemu status konsumenta) w przypadkach roszczeń określonych w Regulaminie Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego, dostępnym na stronie internetowej Związku Banków Polskich ([www.zbp.pl](http://www.zbp.pl));
    - 5) wystąpienia z wnioskiem do Rzecznika Finansowego na zasadach określonych w Ustawie z dnia 5 sierpnia 2015r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (w przypadku Klienta będącego osobą fizyczną);
    - 6) wystąpienia do Rzecznika Finansowego o przeprowadzenie postępowania polubownego na zasadach określonych w Ustawie z dnia 23 września 2016r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (w przypadku Klienta będącego osobą fizyczną)
    - 7) wystąpienia z powództwem do Sądu Powszechnego.
  11. Właściwym dla Banku organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego z siedzibą przy ul. Pięknej 20,00-549 Warszawa, adres korespondencyjny Urzędu: Komisja Nadzoru Finansowego, Plac Powstańców Warszawy 1, skr. poczt. 419, 00-950 Warszawa 1.
-