

Informacja dla Klientów Banku Spółdzielczego w Reszlu o trybie i zasadach rozpatrywania reklamacji *)

Klient Banku Spółdzielczego w Reszlu, zwanego dalej Bankiem, jest uprawniony do złożenia reklamacji, a Bank jest zobowiązany do jej rozpatrzenia .

1. Klient może złożyć reklamację w następującej formie:

- 1) *pisemnej lub ustnej:*
 - a) osobiście, w siedzibie Centrali Banku bądź w placówce sprzedażowej Banku (w godzinach ich otwarcia)
lub
 - b) przez pełnomocnika dysponującego pełnomocnictwem udzielonym w zwykłej formie pisemnej, z wyjątkiem reklamacji dotyczących kart płatniczych;
- 2) przesyłki pocztowej- w rozumieniu art. 3 pkt. 21 Ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe (t. j. Dz. U. z 2018 r., poz. 2188) na adres siedziby Banku;
- 3) telefonicznie;
- 4) elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, na adres poczty elektronicznej: centrala-bs.reszel@bankbps. pl.

2. Reklamacje mogą być wnoszone przez Klienta w następujących placówkach zajmujących się obsługą Klienta:

- 1) Centrala, ul. Kolejowa 4, 11-440 Reszel
- 2) Oddział w Reszlu, ul. Kolejowa 4, 11-440 Reszel;
- 3) Oddział w Kętrzynie, ul. Sikorskiego 48, 11-400 Kętrzyn;
- 4) Oddział w Barcianach, ul. Wojska Polskiego 4, 11-410 Barciany;
- 5) Oddział w Korszach, ul. Mickiewicza 2, 11-430 Korsze;
- 6) Oddział w Bisztyнку, ul. M. Konopnickiej 11, 11-230 Bisztynek
- 7) Filia w Srokowie, Pl. Rynkowy 8, 11-420 Srokowo

3. Bieg terminu rozpatrywania reklamacji rozpoczyna się w dniu jej wpływu do Banku.

4. Reklamacja przekazywana do Banku jest rozpatrywana w sposób zapewniający wydanie niezależnego i obiektywnego rozstrzygnięcia zastrzeżenia w niej zawartego.

5. Bank udziela odpowiedzi na reklamację w terminie:

- 1) 15 dni roboczych od daty jej otrzymania dla reklamacji, związanej z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydanie karty płatniczej;
- 2) 30 dni kalendarzowych od dnia jej otrzymania dla reklamacji niezwiązanej z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydanie karty płatniczej.

W uzasadnionych przypadkach, gdy zachodzi konieczność przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego i w/w 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.

6. 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, związanych 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.

7. Bank udziela odpowiedzi na reklamację 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.

8. W przypadku braku odpowiedzi ze strony Banku w ciągu 30 dni od daty otrzymania przez Bank reklamacji lub brak przedstawienia uzasadnienia przekroczenia terminu na udzielenie odpowiedzi na zgłoszenie, wskazanego w ust. 5, reklamację uznaje się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.
9. Bank nie pobiera żadnych opłat i prowizji za przyjęcie i rozpatrzenie reklamacji.
10. Klient ma prawo do złożenia odwołania od decyzji Banku do:
- 1) Zarządu Banku w terminie 30 dni od daty otrzymania odpowiedzi na reklamację;
 - 2) zwrócenia się do Powiatowego Rzecznika (przysługuje Klientowi posiadającemu status konsumenta);
 - 3) zwrócenie się do Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego, działającego przy Związku Banków Polskich w celu pozasądowego rozstrzygnięcia sporu (przysługuje Klientowi posiadającemu status konsumenta) w przypadku roszczeń określonych w Regulaminie Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego, dostępnym na stronie internetowej Związku Banków Polskich (www.zbp.pl);
 - 4) wystąpienia z wnioskiem do Rzecznika Finansowego na zasadach określonych w Ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (w przypadku Klienta będącego osobą fizyczną);
 - 5) wystąpienia do Rzecznika Finansowego o przeprowadzenie postępowania polubownego na zasadach określonych w Ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (w przypadku Klienta będącego osobą fizyczną);
 - 6) 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, Placu Powstańców Warszawy 1, skr. poczt. 419, 00-950 Warszawa 1.

**) dotyczy klientów indywidualnych oraz osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, w tym wspólników spółek cywilnych oraz rolników, którzy nie zawarli z Bankiem umowy współpracy.*