BANK SPÓŁDZIELCZY
w Reszlu

Tryb i zasady wnoszenia i rozpatrywania reklamacji Klientów

Klient Banku Spółdzielczego w Reszlu, zwanego dalej Bankiem, jest uprawniony do złożenia reklamacji, a Bank jest zobowiązany do jej rozpatrzenia według poniższych zasad:

1. Klient powinien zgłosić reklamacje do Banku niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia. 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 reklamacji w terminie nie późniejszym niż 2 lata od dnia zaistnienia zdarzenia.
   2) w przypadku Klientów instytucjonalnych, tj. osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą 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. Reklamacja powinna zawierać zastrzeżenia związane z działalnością prowadzoną przez Bank wobec Klienta oraz dane osobowe Klienta. Klient powinien dołączyć wszelkie dokumenty związane z przedmiotem sprawy. Bank może zwrócić się do Klienta o uzupełnienie dokumentacji zgłaszanej reklamacji, w przypadku w którym uzupełnienie dokumentów warunkuje rozpatrzenie reklamacji.

3. 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 na adres siedziby Banku;
   3) telefonicznie;
   4) elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, na adres poczty elektronicznej: centrala-bs.reszel@bankbps. pl.

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 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.

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, 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.

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. 6, reklamację uznaje się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.

9. Jeżeli składana reklamacja dot. produktów ubezpieczeniowych zakładu ubezpieczeń, z którym Bank podpisał umowę o współpracy, wówczas Klientowi przysługuje prawo bezpośredniego zgłoszenia reklamacji w Towarzystwie, o którym mowa powyżej, w jeden z poniższych przyjętych sposobów:
   1) osobiście w siedzibie Towarzystwa, w Oddziałach i u agentów ubezpieczeniowych działających w imieniu Towarzystwa;
   2) pisemnie na adres Towarzystwa: ul. Senatorska 18, 00-082 Warszawa;
   3) telefonicznie pod numerem telefonu 61 858 48 00;
   4) jak również za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: skargi@concordiaubezpieczenia.pl

10. 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 Bisztynku, ul. M. Konopnickiej 11, 11-230 Bisztynek
   7) Filia w Srokowie, Pl. Rynkowy 8, 11-420 Srokowo

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

12. 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.

13. Bank nie pobiera żadnych opłat i prowizji za przyjęcie i rozpatrzenie reklamacji.

14. 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 Konsumenckiego, działającego przy Związku Banków Polskich w celu pozasądowego rozstrzygnięcia sporu (przysługuje Klientowi posiadającemu status konsumenta) w przypadku roszczeń określonych w Regulaminie Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego, 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 osoba 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.

15. 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.