



## **Procedura składania i rozpatrywania skarg/reklamacji Klientów Banku Spółdzielczego w Nidzicy**

**Klient Banku Spółdzielczego w Nidzicy ma prawo złożyć skargę/reklamację, w której może zgłosić zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Bank lub wykonywanej przez Bank działalności, a Bank ma obowiązek rozpatrzenia jej według poniższych zasad:**

### **1. Miejsce złożenia skargi/reklamacji**

Skarga/reklamacja może być złożona:

- w każdej placówce Banku obsługującej klientów:
  - ✓ Nidzica, ul. Mickiewicza 3,
  - ✓ Kozłowo, ul. Nidzicka 33,
  - ✓ Janowo, Komorowo 2,
  - ✓ Janowiec Kościelny 63;
- przesyłką pocztową na adres korespondencyjny Banku: Bank Spółdzielczy w Nidzicy, ul. Mickiewicza 3, 13-100 Nidzica;
- telefonicznie, pod numerem telefonu: 89 625 82 55 (opłata według taryfy operatora);
- pocztą elektroniczną na adres: [sekretariat@bsnidzica.pl](mailto:sekretariat@bsnidzica.pl).

Złożenie skargi/reklamacji niezwłocznie po powzięciu zastrzeżeń ułatwi i przyspieszy jej rzetelne rozpatrzenie.

### **2. Forma złożenia skargi/reklamacji**

Skarga/reklamacja może być złożona w formie:

- pisemnej – papierowej, telefaksowej albo przesyłką pocztową;
- ustnej – w rozmowie bezpośredniej z pracownikiem przyjmującym skargę/reklamację – osobiście lub telefonicznie;
- w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej.

Skargi/reklamacje dotyczące operacji finansowych Bank przyjmuje wyłącznie w formie pisemnej.

### **3. Zakres danych kontaktowych klienta**

Każda skarga/reklamacja powinna zawierać szczegółowy opis zdarzenia budzącego zastrzeżenia oraz oczekiwania Klienta dotyczące rozpatrzenia skargi/reklamacji.

Dodatkowo w zależności od formy złożenia:

- skargi/reklamacje w formie pisemnej, wysłane na adres korespondencyjny Banku lub złożone w placówce Banku, powinny zawierać imię, nazwisko, adres do korespondencji, numer PESEL oraz podpis Klienta;
- skargi/reklamacje w formie telefonicznej - wymagane jest uprzednie potwierdzenie tożsamości Klienta, na podstawie następujących danych: imię i nazwisko lub nazwa firmy, PESEL lub NIP albo REGON, adres;
- skargi/reklamacje w formie elektronicznej, składane za pośrednictwem wiadomości e-mail, powinny zawierać imię, nazwisko oraz numer PESEL;
- skargi/reklamacje składane osobiście w placówce Banku – Klient powinien posiadać przy sobie dokument tożsamości, który umożliwi weryfikację jego osoby.

#### **4. Termin rozpatrzenia skargi/reklamacji**

Bank rozpatruje skargę/reklamację i udziela Klientowi odpowiedzi nie później niż w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania. W przypadku, gdy z uwagi na złożoność sprawy, zachodzi konieczność przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego i termin 30-dniowy nie może zostać dotrzymany, Bank przed upływem tego terminu, informuje klienta o:

- przyczynie opóźnienia;
- wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone;
- wskazuje przewidywany termin udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania skargi/reklamacji.

#### **5. Sposób powiadomienia o rozpatrzeniu skargi/reklamacji**

Bank udziela odpowiedzi na skargę/reklamację Klienta:

- w formie pisemnej, listem poleconym wysłanym na adres korespondencyjny Klienta;
- pocztą elektroniczną na adres e-mail zarejestrowany w systemie Banku lub podany w treści skargi/reklamacji, o ile Klient wnioskował o udzielenie odpowiedzi w tej formie.

#### **6. Odwołanie od decyzji Banku**

W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających ze skargi/reklamacji Klient może:

- zwrócić się do Zarządu Banku o ponowne rozpatrzenie skargi/reklamacji w terminie 30 dni od daty otrzymania odpowiedzi;
- zwrócić się o pomoc do organizacji konsumenckich (Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta);
- korzystać z instytucji mediacji albo sądu polubownego przed Arbitrem Bankowym przy Związku Banków Polskich i/lub przed Sądem Polubownym przy Komisji Nadzoru Finansowego, na zasadach określonych w regulaminach tych instytucji, dostępnych na stronach: [www.zbp.pl](http://www.zbp.pl) oraz [www.knf.gov.pl](http://www.knf.gov.pl);
- wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego;

- wystąpić z powództwem do sądu powszechnego miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy.

Bank informuje, że:

- organem nadzoru właściwym w sprawach ochrony konsumenta jest Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, plac Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa;
- organem nadzoru nad działalnością Banku jest Komisja Nadzoru Finansowego, plac Powstańców Warszawy 1, skrytka pocztowa 419, 00-950 Warszawa.