

## INFORMACJA O ZASADACH ZGŁASZANIA I ROZPATRYWANIA REKLAMACJI I ZGŁOSZEŃ

Klient Podlasko-Mazurskiego Banku Spółdzielczego w Zabłudowie jest uprawniony do złożenia reklamacji/zgłoszenia, a Bank jest zobowiązany do rozpatrzenia według poniższych zasad.

1. Klient powinien zgłosić reklamację/zgłoszenie do Banku niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia. Bank rozpatruje reklamacje/zgłoszenia złożone przez Klientów Banku lub osoby działające w ich imieniu:
    - 1) w przypadku Klientów indywidualnych (Klienci spełniający definicje Klienta indywidualnego zgodnie z zapisami Ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym) 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) transakcji na instrumentach finansowych w terminie nie późniejszym niż 6 lat od dnia zaistnienia zdarzenia,
      - d) roszczeń związanych z prowadzonym rachunkiem bankowym oraz pozostałych typów skarg lub reklamacji w terminie nie późniejszym niż 2 lata od dnia zaistnienia zdarzenia.
    - 2) w przypadku Klientów instytucjonalnych tj. każdego innego podmiotu, niż opisany w definicji Klienta indywidualnego, 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 skarg lub reklamacji w terminie nie późniejszym niż 2 lata od dnia zaistnienia zdarzenia.
  2. Reklamacja/zgłoszenie powinno zawierać:
    - 1) imię i nazwisko lub nazwę klienta;
    - 2) adres korespondencyjny;
    - 3) dokładny opis zdarzenia lub przedmiotu zastrzeżeń klienta;
    - 4) oczekiwany przez klienta stan po rozpatrzeniu zastrzeżeń;
    - 5) własnoręczny podpis klienta;
- Dodatkowo w celu ułatwienia identyfikacji klienta, formularz może zawierać następujące dane: PESEL, NIP lub REGON.
3. Klient może złożyć zgłoszenie wystąpienia nieautoryzowanej transakcji płatniczej niezwłocznie po jej stwierdzeniu. Zgłoszenie takie musi zawierać:
    - 1) numer rachunku lub numer karty związanej z nieautoryzowaną transakcją;
    - 2) imię i nazwisko Klienta
    - 3) datę dokonania transakcji płatniczej;
    - 4) oryginalną kwotę transakcji płatniczej;
    - 5) nazwę akceptanta lub bankomatu w przypadku transakcji dokonywanych kartą debetową;
    - 6) wskazanie powodu złożenia zgłoszenia;
    - 7) potwierdzenie czy Użytkownik/Użytkownik karty był w posiadaniu karty w chwili realizacji transakcji płatniczej, której dotyczy zgłoszenie;
    - 8) potwierdzenie czy transakcja na rachunku płatniczym była wykonana z należącego do Posiadacza/ Użytkownika karty urządzenia umożliwiającego dokonanie tej transakcji.
  4. W przypadku stwierdzenia przez Bank wystąpienia nieautoryzowanej transakcji, Bank niezwłocznie po stwierdzeniu wystąpienia nieautoryzowanej transakcji, to jest najpóźniej do końca kolejnego dnia roboczego, z wyjątkiem przypadku, w którym Bank ma uzasadnione i należycie udokumentowane podstawy, aby podejrzewać oszustwo, przywraca obciążony rachunek Klienta do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miała ona miejsca.
  5. Klient powinien dołączyć wszelkie dokumenty związane z przedmiotem sprawy. Bank może zwrócić się do Klienta o uzupełnienie dokumentacji zgłaszanego wystąpienia, w przypadku w którym uzupełnienie dokumentów warunkuje rozpatrzeniem sprawy.
  6. Klient może złożyć reklamację/zgłoszenie w następującej formie:
    - 1) pocztą tradycyjną kierując pismo na adres korespondencyjny Banku: 16-060 Zabłudów, ul. Surażska 2;
    - 2) pocztą elektroniczną (dane kontaktowe dostępne są na stronie internetowej Banku);
    - 3) pisemnie lub ustnie w placówce Banku, przy czym przyjęcie reklamacji w formie ustnej wymaga potwierdzenia jej złożenia na formularzu reklamacyjnym.
  7. Bieg terminu rozpatrywania reklamacji/zgłoszenia rozpoczyna się w dniu jej wpływu do Banku.
  8. Klient uprawniony jest do złożenia reklamacji/zgłoszenia przez pełnomocnika, na podstawie prawidłowo sporządzonego pełnomocnictwa.

9. Bank udziela odpowiedzi na reklamację/ zgłoszenie **w formie papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji** z zastrzeżeniem, że udzielenie odpowiedzi na reklamację/ zgłoszenie w wybranej formie nie może powodować wystąpienia ryzyka ujawnienia tajemnicy bankowej osobom nieuprawnionym, w terminie:
- 1) 7 dni kalendarzowych od otrzymania reklamacji od osoby niebędącej klientem Banku, wobec której nie został wypełniony obowiązek informacyjny o zasadach składania i rozpatrywania reklamacji w Banku,
  - 2) 15 dni roboczych od otrzymania:
    - a) reklamacji, związanej z realizacją zlecenia płatniczego (w tym zlecenia dokonanego kartą płatniczą) oraz wydaniem karty płatniczej,
    - b) zgłoszenia nieautoryzowanej transakcji płatniczej przy użyciu karty płatniczej
  - 3) 30 dni kalendarzowych od otrzymania:
    - a) reklamacji związanych ze świadczeniem usług innych niż wymienione w ust. 9 pkt 1 lit. a, w tym od osoby niebędącej klientem Banku, wobec której został wypełniony obowiązek informacyjny o zasadach składania i rozpatrywania reklamacji w Banku,
    - b) pozostałych zgłoszeń,
10. W uzasadnionych przypadkach, gdy zachodzi konieczność przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego i w/w terminy nie mogą zostać dotrzymane, Bank przed upływem tego terminu, informuje Klienta o przyczynie opóźnienia; wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone oraz przewidywany termin udzielenia odpowiedzi.
11. W przypadku, o którym mowa w ust. 9 termin rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi przez Bank nie może być dłuższy niż:
- 1) 35 dni roboczych dla:
    - a) reklamacji, związanej z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej, w szczególności reklamacji kartowych rozpatrywanych przy udziale Visa lub MasterCard;
    - b) zgłoszenia nieautoryzowanej transakcji płatniczej przy użyciu karty płatniczej;
  - 2) 60 dni kalendarzowych od otrzymania:
    - a) reklamacji związanej ze świadczeniem usług innych niż wymienione w ust. 11 pkt. 1 lit. a, w tym od osoby niebędącej klientem Banku, wobec której został wypełniony obowiązek informacyjny o zasadach składania i rozpatrywania reklamacji w Banku,
    - b) pozostałych zgłoszeń
12. W przypadku braku odpowiedzi ze strony Banku w terminach wskazanych w ust. 7 od otrzymania przez Bank reklamacji/ zgłoszenia lub brak przedstawienia uzasadnienia przekroczenia, tych terminów reklamację uznaje się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.
13. Bank nie pobiera żadnych opłat i prowizji za przyjęcie i rozpatrzenie reklamacji/zgłoszeń
14. W razie sporu z Bankiem Klient, będący konsumentem, może zwrócić się o pomoc do właściwego miejscowo Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Praw Konsumentów.
15. Od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację/ zgłoszenie po jej otrzymaniu Klient może
- 1) odwołać się do Zarządu Banku w terminie 30 dni od decyzji Banku w następującej formie:
    - a) pocztą tradycyjną kierując pismo na adres korespondencyjny Banku: 16-060 Zabłudów, ul. Surajska 2;
    - b) pocztą elektroniczną (dane kontaktowe dostępne są na stronie internetowej Banku);
    - c) pisemnie lub ustnie w placówce Banku, przy czym przyjęcie zgłoszenia w formie ustnej wymaga potwierdzenia jej złożenia na odpowiednim formularzu Banku.
  - 2) skorzystać z instytucji mediacji lub złożyć zapis na Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego, Regulamin Sądu Polubownego przy KNF dostępny jest na stronie internetowej Komisji Nadzoru Finansowego ([www.knf.gov.pl](http://www.knf.gov.pl));
  - 3) skorzystać z instytucji Arbitra Bankowego działającego przy Związku Banków Polskich, w przypadkach, gdy wartość przedmiotu sporu nie przewyższa kwoty 12.000 PLN, a w przypadku kredytów hipotecznych, gdy wartość sporu nie przewyższa 20.000 PLN, pełny Regulamin Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego, dostępnym jest na stronie internetowej Związku Banków Polskich ([www.zbp.pl](http://www.zbp.pl)) – tylko w przypadku konsumentów,
  - 4) złożyć wniosek do Rzecznika Finansowego w sprawie :
    - a) rozwiązania sporu na zasadach określonych w Ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym lub
    - b) przeprowadzenia postępowania polubownego na zasadach określonych w Ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich,- tylko w przypadku reklamacji i osób fizycznych;
  - 5) wystąpić z powództwem do sądu powszechnego.
16. 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.

17. Klient ma prawo do skorzystania z instytucji mediacji lub złożenia zapisu na Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego.