Załącznik nr 15 do Zasad składania i rozpatrywania skarg i reklamacji

**Zasady składania reklamacji/skarg/wniosków\***

W przypadku posiadania zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Bank w zakresie wykonywanych czynności bankowych w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r, klient ma prawo złożyć reklamację.

**[Forma i miejsce złożenia reklamacji]**

§ 1

1. Reklamacja może być złożona:
2. osobiście w formie pisemnej lub ustnej do protokołu w placówkach Banku, których adresy podane są na stronie internetowej Banku;
3. telefonicznie w formie ustnej poprzez kontakt z Centralą Banku pod nr 54 253 21 10

lub 54 231 00 85;

1. listownie w formie pisemnej na adres placówki Banku;
2. z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wysyłając e-mail na adres reklamacje@kdbs.com.pl;
3. faksem w formie pisemnej na numer Centrali Banku 54 231 00 86 ,

z zastrzeżeniem ust. 2.

1. Reklamacje dotyczące kart płatniczych składane przez klientów instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, w tym wspólników spółek cywilnych oraz rolników mogą być składane w formie określonej w ust. 1 z wyłączeniem punktu 2.
2. W przypadku reklamacji dotyczących kart płatniczych składanych przez klientów indywidualnych oraz osoby fizyczne prowadzące działalność gospodarczą (w tym wspólników spółek cywilnych) oraz rolników w formie ustnej Bank wezwie klienta do uzupełnienia reklamacji poprzez złożenie podpisu na formularzu reklamacji.
3. Reklamacje dotyczące transakcji na rachunkach bankowych oraz dokonanych kartami płatniczymi winny być składane na obowiązujących w Banku formularzach, przy czym reklamację dotyczącą każdej transakcji należy złożyć na oddzielnym formularzu.
4. Na stronie [www.kdbs.com.pl](http://www.kdbs.com.pl) znajdują się:
5. adresy placówek Banku o których mowa w ust. 1;
6. wzory formularzy o których mowa w ust. 4

**[Zakres danych zawartych w reklamacji]**

§ 2

1. Treść reklamacji złożonej w formie pisemnej powinna zawierać:
2. imię i nazwisko lub nazwę klienta;
3. adres korespondencyjny;
4. dokładny opis zdarzenia lub przedmiotu zastrzeżeń klienta;
5. oczekiwany przez klienta stan po rozpatrzeniu zastrzeżeń;
6. własnoręczny podpis klienta

z zastrzeżeniem ust. 2.

1. Reklamacja dotycząca transakcji dokonywanych kartami płatniczymi oprócz danych zawartych w ust. 1 dodatkowo powinna zawierać:
2. imię i nazwisko posiadacza karty/użytkownika karty;
3. numer karty/karty NFC;
4. numer rachunku, do którego wydano kartę/kartę NFC;
5. datę transakcji;
6. kwotę transakcji;
7. miejsce dokonania reklamowanej transakcji (nazwę placówki, miasto, państwo);
8. W przypadku stwierdzenia przez Bank braku informacji wymaganych do rozpatrzenia reklamacji, Bank zwraca się do klienta o ich uzupełnienie w formie w jakiej klient złożył reklamację.

**[Sposób potwierdzenia wpływu reklamacji]**

§ 3

1. Na żądanie klienta Bank bez zbędnej zwłoki potwierdza fakt przyjęcia jego zgłoszenia w formie pisemnej z uwzględnieniem zapisów ust. 2.
2. W przypadku przyjęcia zgłoszenia klienta telefonicznie w formie ustnej, Bank każdorazowo, potwierdza złożenie reklamacji w formie pisemnej.

**[Termin rozpatrzenia reklamacji]**

§ 4

1. Bank odpowiada na reklamację bez zbędnej zwłoki nie później niż w terminie 30 dni kalendarzowych od daty wpływu reklamacji do Banku.
2. W szczególnie skomplikowanych przypadkach termin, o którym mowa w ust. 1, może ulec wydłużeniu do 60 dni kalendarzowych, a w przypadku klientów instytucjonalnych z wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, w tym wspólników spółek cywilnych i rolników, do 90 dni.
3. Za szczególne skomplikowane przypadki, o których mowa w ust. 2 uznaje się konieczność uzyskania przez Bank dodatkowych informacji od podmiotów trzecich współpracujących z Bankiem niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji, a w przypadku reklamacji dotyczących kart płatniczych – dodatkowo transakcje dokonane kartą poza granicami kraju lub wymagające uzyskania informacji od organizacji zajmujących się rozliczeniem transakcji wykonywanych przy użyciu kart płatniczych.
4. W przypadku braku możliwości udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację w terminie określonym w ust. 1 Bank w formie pisemnej w terminie 14 dni od dnia wpływu reklamacji:
5. wyjaśnia przyczyny opóźnienia w rozpatrywaniu reklamacji;
6. wyjaśnia okoliczności, które muszą zostać ustalone;
7. wskazuje przewidywany terminu udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację, który nie może być dłuższy niż wskazany w ust. 2.
8. Do zachowania terminu, o którym mowa w ust. 1 i 2 wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
9. W przypadku niedotrzymania terminu określonego w ust. 1, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach, o których mowa w ust. 3 terminu określonego w ust. 2, reklamację uznaje się za rozpatrzoną zgodnie z wolą klienta.
10. Zasad opisanych w ust. 6 nie stosuje się do reklamacji złożonych przez klientów instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, w tym wspólników spółek cywilnych i rolników.
11. Udzielając odpowiedzi na reklamację Bank bierze pod uwagę stan faktyczny istniejący w ostatnim dniu terminu na udzielenie odpowiedzi na reklamację, chyba że informacje i ewentualne dokumenty, jakimi dysponuje Bank, umożliwiają udzielenie odpowiedzi wcześniej.
12. W przypadku gdy zmianie ulegnie stan faktyczny, w oparciu o który Bank udzielił odpowiedzi na reklamację, Bank ponownie rozpoznaje reklamację biorąc pod uwagę zmieniony stan faktyczny, o ile zmiany nastąpiły na korzyść klienta.

**[Sposób powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji]**

§ 5

* + - 1. Odpowiedź na reklamację udzielana jest w formie pisemnej i wysłana:
1. listem poleconym na adres wskazany w reklamacji przez klienta, z zastrzeżeniem ust. 2;
2. wyłącznie na wniosek klienta z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres mailowy, z którego reklamacja została wysłana, chyba że klient poda w reklamacji inny adres mailowy poprzez załączenie skanu odpowiedzi.

**[Informacje dodatkowe]**

§ 6

1. Bank podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
2. W razie sporu z Bankiem klient będący konsumentem może zwrócić się o pomoc do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta.
3. Od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację klient może:

 1) odwołać się do Zarządu Banku, a w przypadku złożenia skargi na działalność Zarządu,

 do Rady Nadzorczej Banku, poprzez złożenie odwołania w formie i miejscu właściwej dla

 reklamacji,

 2) złożyć zapis na Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego,

 3) złożyć wniosek o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego,

 4) skorzystać z instytucji Arbitra Bankowego przy Związku Banków Polskich lub

 5) wystąpić z powództwem do właściwego miejscowo sądu powszechnego tj…..ze

 wskazaniem ze wskazaniem Kujawsko-Dobrzyńskiego Banku Spółdzielczego, 87-800

 Włocławek ul. Żabia 6, wpisanym do Krajowego Rejestru Sądowego po nr KRS:

 0000065723 w Sądzie Rejonowym w Toruniu VII Wydział Gospodarczy Krajowego

 Rejestru Sądowego jako pozwanego”.

 6) Bank w związku z wejściem w życie  Ustawy z dnia 23 września 2016 r.

 o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, informuje iż  podmiotem

 uprawnionym właściwym do pozasądowego rozwiązywania sporów powstałych pomiędzy

 Bankiem a konsumentami lub osobami fizycznymi prowadzącymi działalność

 gospodarczą, wspólnikami spółek cywilnych oraz rolnikami jest Rzecznik Finansowy,

 Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa, <https://rf.gov.pl/>

1. Bank w związku z wejściem w życie  Ustawy z dnia 23 września 2016 r.

o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, informuje iż  podmiotem uprawnionym właściwym do pozasądowego rozwiązywania sporów powstałych pomiędzy Bankiem a konsumentami jest Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego, Pl. Powstańców Warszawy 1, 00 – 030 Warszawa, http://www.knf.gov.pl/regulacje/Sad\_Polubowny/

1. Zasady opisanej w ust. 3 pkt. 3, nie stosuje się do klientów instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, w tym wspólników spółek cywilnych i rolników.

**[skargi]**

§ 7

* + - 1. W przypadku posiadania zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Bank lub wykonywanej działalności nie stanowiących reklamacji, Klient ma prawo złożyć skargę. Do skarg stosuje się odpowiednio zasady zawarte w §§ 1 – 6, za wyjątkiem § 4 ust. 6 i § 6 ust. 3 pkt 3, 6 i 7

[**wniosek]**

§ 8

1. Przedmiotem wniosku mogą być sprawy dotyczące poprawy funkcjonowania Banku, lepszego zaspokojenia potrzeb klientów, usprawnienia pracy lub poszerzania oferty Banku.
2. Do wniosków stosuje się odpowiednio zasady zawarte w §§ 1 – 6, za wyjątkiem § 4 ust. 6 i § 6 ust. 3 pkt .3, 6 i 7