

INFORMACJA O TRYBIE ZGŁASZANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I REKLAMACJI

Każdy Klient Banku ma prawo zgłoszenia opinii i wątpliwości dotyczących jakości i standardów obsługi oraz sposobu realizacji usług przez Bank. Rozpatrywanie skarg i reklamacji Klientów odbywa się zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności z Ustawą z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Ustawa).

1. Skarga lub reklamacja powinna zawierać zastrzeżenia oraz dane adresowe Klienta. Klient powinien dołączyć wszelkie dokumenty związane z przedmiotem sprawy. Bank może zwrócić się do Klienta o uzupełnienie dokumentacji zgłaszanej skargi lub reklamacji, w przypadku w którym warunkuje to rozpatrzenie skargi lub reklamacji.
2. Klient może złożyć skargę lub reklamację w następującej formie:
 - 1) pisemnej:
 - a) drogą korespondencyjną na adres Centrali Banku:
Spółdzielczy Bank Rozwoju, ul. Kardynała Stefana Wyszyńskiego 3, 18-210 Szepietowo,
 - b) poprzez złożenie pisma w Placówce sprzedażowej (adresy placówek znajdują się na stronie internetowej Banku www.sbrbank.pl),
 - 2) elektronicznej: za pośrednictwem wiadomości e-mail wysłanej na adres: reklamacje@sbrbank.pl lub poprzez system Internet Banking;
 - 3) ustnej - w rozmowie bezpośredniej z pracownikiem Banku lub telefonicznie w rozmowie z konsultantem Infolinii: **801-500-180** lub **86 216-11-90** (7 dni w tygodniu, 24 h);
 - 4) faksowej: wysłanej na numer **86 477-04-21**.
3. Klient uprawniony jest do złożenia skargi lub reklamacji przez pełnomocnika, na podstawie prawidłowo sporządzonego pełnomocnictwa.
4. Bank udziela odpowiedzi na skargę lub reklamację niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 30 dni kalendarzowych od dnia otrzymania skargi lub reklamacji.
5. Bank, na żądanie Klienta potwierdza przyjęcie skargi lub reklamacji pisemnie na adres korespondencyjny wskazany przez Klienta lub w inny sposób uzgodniony z Klientem.
6. Termin na rozpatrzenie skargi lub reklamacji rozpoczyna swój bieg od dnia następnego po dniu otrzymania skargi lub reklamacji. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
7. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie skargi lub reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni kalendarzowych od dnia otrzymania skargi lub reklamacji, przed upływem tego terminu Bank w informacji przekazywanej Klientowi:
 - 1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia,
 - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy,
 - 3) określa przewidywany termin rozpatrzenia skargi lub reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć:
 - a) 60 dni kalendarzowych – w przypadku reklamacji składanych przez osoby fizyczne, w tym wspólników spółek cywilnych,
 - b) 90 dni kalendarzowych – w przypadku skargi oraz reklamacji składanych przez podmioty inne, niż wymienione w ppkt. a.
8. Bank poinformuje Klienta o rozpatrzeniu skargi lub reklamacji w formie pisemnej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji. Na wniosek Klienta Banku odpowiedź na skargę lub reklamację może być dostarczona pocztą elektroniczną.
9. Klient ma prawo do złożenia odwołania od decyzji Banku do Zarządu Banku w terminie 30 dni kalendarzowych od dnia otrzymania odpowiedzi, w formie pisemnej określonej w ust. 2 pkt 1.
10. Bank nie pobiera żadnych opłat i prowizji za przyjęcie i rozpatrzenie skargi lub reklamacji.
11. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji Klient będący osobą fizyczną, w tym wspólnikiem spółki cywilnej, może wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do

Rzecznika Finansowego. Wniosek należy wnieść w formie pisemnej na adres Biura Rzecznika Finansowego (Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa) albo za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej w formie i na adres wskazany na stronie internetowej Rzecznika Finansowego (<http://rf.gov.pl>).

1) Wniosek winien zawierać:

- a) imię i nazwisko Klienta, jego adres zamieszkania i adres korespondencyjny, a także numer telefonu lub adres poczty e-mailowej, o ile Klient je posiada;
- b) pełną nazwę Banku wraz z adresem siedziby;
- c) dokładne określenie żądania Klienta, uwzględniające wartość roszczenia pieniężnego lub oczekiwanego zachowania Banku oraz oczekiwanie co do sposobu zakończenia sporu;
- d) opis stanu faktycznego sprawy;
- e) określenie rodzaju postępowania, którego wszczęcia dotyczy wniosek, poprzez wskazanie, że Klient wnosi o umożliwienie zbliżenia stanowisk stron w celu rozwiązania sporu przez jego strony lub o przedstawienie stronom propozycji rozwiązania sporu;
- f) podpis Klienta lub jego pełnomocnika, w przypadku wniosku wnoszonego w formie pisemnej.

2) Do wniosku należy dołączyć:

- a) dokumenty potwierdzające opisany stan faktyczny oraz dokument stwierdzający zakończenie postępowania reklamacyjnego w trybie określonym powyżej (lub wskazanie okoliczności, które uniemożliwiają jego dołączenie), a także dowód uiszczenia opłaty w stosownej wysokości lub wniosek o zwolnienie z obowiązku uiszczenia opłaty;
- b) informację, czy Rzecznik Finansowy podejmuje lub podejmował działania w zakresie ochrony Klienta, reprezentując jego interesy, a także czy sprawa o to samo roszczenie między tymi samymi stronami jest w toku albo została już rozpatrzona przez Rzecznika w postępowaniu, przez sąd polubowny lub inny właściwy podmiot lub sąd;
- c) w wypadku wniesienia wniosku przez pełnomocnika, należy załączyć pełnomocnictwo.

Szczegółowe zasady rozpatrywania wniosku oraz tryb postępowania przed Rzecznikiem Finansowym określa Ustawa oraz Rozporządzenie Ministra Rozwoju i Finansów z dnia 15 lutego 2017 r. w sprawie pozasądowego postępowania przed Rzecznikiem Finansowym.

12. Poza uprawnieniem do skorzystania z odwołania do Rzecznika Finansowego, Klient będący konsumentem jest uprawniony do pozasądowego rozstrzygnięcia ewentualnych sporów z Bankiem przed Bankowym Arbitrażem Konsumentckim działającym przy Związku Banków Polskich (w przedmiocie roszczeń nie przekraczających 8000 złotych). Klient będący konsumentem może korzystać również z pomocy Miejskich lub Powiatowych Rzeczników Konsumentów.
13. Szczegółowe zasady rozstrzygnięcia sporów przez Bankowego Arbitra Konsumentckiego opisane są na stronie internetowej www.zbp.pl. Szczegółowe zasady pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w trybie przeprowadzenia postępowania polubownego przy Rzeczniku Finansowym opisane są na stronie internetowej www.rf.gov.pl.
14. Klient ma również prawo do wytoczenia powództwa cywilnego przed właściwym sądem powszechnym.
15. W Banku Klientów w sprawach skarg przyjmują:
 - 1) Prezes Zarządu/Członek Zarządu nadzorujący daną jednostkę w przypadku skarg dotyczących działalności Dyrektorów oraz spraw związanych z członkostwem;
 - 2) Dyrektor Organizacji i Zarządzania oraz Dyrektorzy Oddziałów w sprawie pozostałych skarg związanych z prowadzoną przez Bank działalnością w czwartki w godzinach 9:00 – 10:00.W celu umówienia się na spotkanie, należy wcześniej skontaktować się z sekretariatem Centrali Banku pod numerem telefonu **86 477-04-12**.

16. Właściwym dla Banku organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego z siedzibą przy Placu Powstańców Warszawy 1, 00-030 Warszawa, adres korespondencyjny Urzędu: Komisja Nadzoru Finansowego, Plac Powstańców Warszawy 1, skr. poczt. 419, 00-950 Warszawa 1.