

## Zasady rozpatrywania reklamacji w Rybnickim Banku Spółdzielczym

1. Reklamacja może być złożona w każdej jednostce Rybnickiego Banku Spółdzielczego.
2. Reklamacja może być złożona:
  - 1) w formie pisemnej – osobiście, w jednostce Rybnickiego Banku Spółdzielczego albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (Dz. U. Poz. 1529) na adres: 44-200 Rybnik, ul. Rynek 10;
  - 2) ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty klienta w jednostce, o której mowa w ust. 1;
  - 3) w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej – na adres e-mail: rbsrybnik@rbsrybnik.pl
3. W celu sprawnego rozpatrywania reklamacji osoba składająca reklamację powinna udostępnić Bankowi dane kontaktowe tj. co najmniej imię i nazwisko oraz adres, jeżeli Bank takich danych nie posiada.
4. Klient otrzymuje kopię złożonego zawiadomienia z odnotowaną datą przyjęcia.
5. Po złożeniu przez klienta reklamacji, zgodnie z wymogami, o których mowa w ust. 2 Rybnicki Bank Spółdzielczy rozpatruje reklamację i udziela klientowi odpowiedzi w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji (trwały nośnik informacji w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych).
6. Odpowiedź, o której mowa w ust. 5, Bank może dostarczyć pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek klienta.
7. Odpowiedzi, o której mowa w ust. 5, należy udzielić bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
8. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 7, Bank w informacji przekazywanej klientowi, który wystąpił z reklamacją:
  - 1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
  - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
  - 3) określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
9. Termin na rozpatrzenie reklamacji przez Bank rozpoczyna swój bieg od dnia następnego po dniu otrzymania reklamacji przez Bank.
10. W przypadku niedotrzymania terminu określonego w ust. 7, a w określonych przypadkach terminu określonego w ust. 8, reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą klienta.
11. Odpowiedź, o której mowa w ust. 5, powinna zawierać w szczególności:
  - 1) informację o wyniku rozpatrzenia złożonej reklamacji,
  - 2) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą klienta;
  - 3) wyczerpującą informację na temat stanowiska podmiotu rynku finansowego w sprawie skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów wzorca umowy lub umowy;
  - 4) imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi ze wskazaniem jej stanowiska służbowego;
  - 5) określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi.
12. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji klienta treść odpowiedzi, o której mowa w ust. 5, powinna zawierać również pouczenie o możliwości:
  - 1) odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi, jeżeli Rybnicki Bank Spółdzielczy przewiduje tryb odwoławczy, a także o sposobie wniesienia tego odwołania;
  - 2) skorzystania z instytucji mediacji albo sądu polubownego, albo innego mechanizmu polubownego rozwiązywania sporów, jeżeli Rybnicki Bank Spółdzielczy przewiduje taką

możliwość;

- 3) wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego;
  - 4) wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy. Wszelkie sprawy sporne rozstrzygane są zgodnie z prawem polskim, a właściwość sądu wynika z przepisów ogólnych kodeksu postępowania cywilnego.
13. Klient może złożyć reklamację także przez pełnomocnika dysponującego pełnomocnictwem udzielonym w zwykłej formie pisemnej, chyba że istnieją szczególne uwarunkowania wskazujące na konieczność zachowania innej formy szczególnej.
  14. Organem sprawującym nadzór nad Rybnickim Bankiem Spółdzielczym jest Komisja Nadzoru Finansowego.