

## Załącznik nr 1 do umów

### [Forma i miejsce składania reklamacji]\*\*

#### § 1

1. Reklamacja może być złożona:
  - 1) osobiście w Centrali (siedzibie banku) lub w dowolnym Oddziale w formie pisemnej lub ustnej do protokołu;
  - 2) listownie w formie pisemnej na adres Centrali lub dowolnego Oddziału;
  - 3) z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wysyłając e-mail na adres podany na stronie internetowej banku tj. [www.nadnoteckibank.pl](http://www.nadnoteckibank.pl);
  - 4) faksem w formie pisemnej na numery Oddziałów, podane na stronach internetowych banku tj. [www.nadnoteckibank.pl](http://www.nadnoteckibank.pl).
2. W przypadku reklamacji dotyczących kart płatniczych składanych przez klientów innych niż instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, w tym wspólników spółek cywilnych oraz rolników składane w formie ustnej Bank wezwie klienta do uzupełnienia reklamacji poprzez złożenie podpisu na formularzu.
3. Reklamacje dotyczące transakcji dokonanych kartami płatniczymi winny być składane na obowiązującym w Banku formularzu, przy czym reklamację dotyczącą każdej transakcji należy złożyć na oddzielnym formularzu. Do reklamacji – o ile to możliwe – należy dołączyć dokumenty, dodatkowe informacje/wyjaśnienia dotyczące reklamowanej transakcji.
4. Reklamacje mogą być wnoszone przez klienta w:
  - 1) Centrala – Białośliwie ul. Kościuszki 41, 89-340 Białośliwie;
  - 2) Oddział w Białośliwiu ul. Kościuszki 41, 89-340 Białośliwie;
  - 3) Oddział w Osieku nad Notecią ul. Piękna 18a, 89-333 Osiek nad Notecią;
  - 4) Oddział w Wyrzysku Plac Wojska Polskiego 2, 89-300 Wyrzysk,
  - 5) Oddział w Miasteczku Krajeńskim ul. Kościuszki 24, 89-350 Miasteczko krajeńskie;
  - 6) Oddział w Pile ul. Kossaka 118, 64-920 Piła;
  - 7) Oddział w Szydłowie Jaraczewo 2B 64-930 Szydłowo,
  - 8) Punkt kasowy nr 1 w Białośliwiu, ul. 4-go stycznia 14,
  - 9) Punkt kasowy nr 1 w Pile, ul. Lotnicza 6, 64-920 Piła,

### [Zakres danych zawartych w reklamacji]

#### § 2

1. Treść reklamacji złożonej w formie pisemnej powinna 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.
2. Reklamacja dotycząca transakcji dokonywanych kartami płatniczymi oprócz danych zawartych w ust. 1 dodatkowo powinna zawierać:
  - 1) imię i nazwisko posiadacza karty/użytkownika karty;
  - 2) numer karty/karty NFC;
  - 3) numer rachunku, do którego wydano kartę/kartę NFC;
  - 4) datę transakcji;
  - 5) kwotę transakcji;
  - 6) miejsce dokonania reklamowanej transakcji (nazwę placówki, miasto, państwo).Formularze reklamacji zawarte są na stronie internetowej banku.

3. 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.
4. W sytuacji odmowy podania przez klienta wszystkich danych niezbędnych do rozpoczęcia procesu dotyczącego rozpatrzenia reklamacji, bank informuje klienta, że rozpatrzenie reklamacji nie będzie możliwe, ze względu na niekompletność oświadczenia klienta. niezależnie od powyższego klient jest informowany o rozpatrzeniu reklamacji w terminie 30 dni, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach w terminie 60 dni

### [Sposób potwierdzenia wpływu reklamacji]

#### § 3

Bank 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.
3. Za szczególnie 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:
  - 1) wyjaśnia przyczyn opóźnienia w rozpatrywaniu reklamacji;
  - 2) wyjaśnia okoliczności, które muszą zostać ustalone;
  - 3) wskazuje przewidywany termin udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację, który nie może być dłuższy niż wskazany w ust. 2.
5. Do zachowania terminu, o którym mowa w ust. 1 i 2 wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
6. 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.
7. 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.
8. 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

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. W przypadku reklamacji dotyczących ubezpieczeń, klient banku ma możliwość zwrócenia się o pomoc do Rzecznika Finansowego.
4. Od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację klient może:
  - 1) odwołać się do wyższych szczebli decyzyjnych banku, w tym Rady Nadzorczej banku;
  - 2) złożyć zapis na Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego;
  - 3) skorzystać z instytucji Arbitra Bankowego przy Związku Banków Polskich;
  - 4) złożyć wniosek do Rzecznika Finansowego w sprawie rozwiązania sporu lub
  - 5) wystąpić z powództwem do sądu powszechnego.
5. Nadnotecki Bank Spółdzielczy w związku z wejściem w życie Ustawy z dnia 23 września 2016r. 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, współnikami spółek cywilnych oraz rolnikami jest Rzecznik Finansowy, Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa, <https://rf.gov.pl/>.
6. Nadnotecki Bank Spółdzielczy w związku z wejściem w życie Ustawy z dnia 23 września 2016r. 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/](http://www.knf.gov.pl/regulacje/Sad_Polubowny/).

**\*) dotyczy klientów indywidualnych oraz osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, w tym współników spółek cywilnych oraz rolników.**

**\*\* w umowie należy zmienić postanowienia końcowe odnoszące się do zmiany postanowień umowy (załączników) poprzez dodanie fragmentu „zmiana załącznika nr [...] nie wymaga zmiany niniejszej umowy”**