

INFORMACJA

dla Klientów Banku Spółdzielczego w Nowym Dworze Mazowiecki*

[Forma i miejsce złożenia reklamacji, skarg]

1. Skargi, reklamacje mogą być wnoszone przez klienta:
 - 1) osobiście w formie pisemnej lub ustnej w jednostce organizacyjnej;
 - 2) przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529), na adres jednostki organizacyjnej;
 - 3) z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej w formie elektronicznej wysyłając e – mail na adres podany na stronie internetowej Banku (www.bsndm.pl);
 - 4) telefonicznie na numer telefonu wskazany na stronie internetowej Banku, (www.bsndm.pl).
2. Skargi, reklamacje o których mowa w ust. 1 pkt 1) – 2) mogą być wnoszone przez klienta w następujących jednostkach organizacyjnych:
 - 1) Centrala Banku – ul. Słowackiego 8, 05-100 Nowy Dwór Mazowiecki;
 - 2) I Oddział w Nowym Dworze Mazowieckim – ul. Słowackiego 8, 05-100 Nowy Dwór Mazowiecki;
 - 3) II Oddział w Nowym Dworze Mazowieckim – ul. Wojska Polskiego 37, 05-101 Nowy Dwór Mazowiecki;
 - 4) Oddział w Pomiechówku – ul. Szkolna 2, 05-180 Pomiechówek;
 - 5) Oddział w Zakrocymiu – ul. O.H. Koźmińskiego 67, 05-170 Zakroczym;
 - 6) Oddział w Leoncinie – ul. Partyzantów 16, 05-155 Leoncin;
 - 7) Oddział Modlin Twierdza – ul. 29 listopada 376, 05-160 Modlin Twierdza;
 - 8) Oddział w Płońsku – ul. Jędrzejewicza 1, 09-100 Płońsk;
 - 9) Oddział w Nasielsku – ul. Warszawska 22, 05-190 Nasielsk;
 - 10) Oddział w Raciążu – ul. Jana Pawła II, 09-140 Raciąż;
 - 11) Oddział w Staroźrebach – ul. Mostowa 2A, 09-440 Staroźreby.

[Termin rozpatrzenia skarg, reklamacji]

1. Odpowiedź na skargę, reklamację winna być udzielona bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu 30 dni od jej otrzymania przez jednostkę organizacyjną.
2. W przypadku konieczności podjęcia przez Bank czynności dodatkowych, niezbędnych do rozpatrzenia skargi, reklamacji termin o którym mowa w ust. 1 może ulec wydłużeniu maksymalnie do 60 dni.
3. W przypadku braku możliwości udzielenia odpowiedzi na złożoną skargę, reklamację w terminie określonym w ust. 1, Bank informuje o tym klienta w formie pisemnej wraz z podaniem:
 - 1) przyczyn opóźnienia w rozpatrywaniu reklamacji, skargi;
 - 2) okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozstrzygnięcia sprawy;

- 3) przewidywanego terminu udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację, skargę, który nie może być dłuższy niż 60 dni.
4. W przypadku niedotrzymania terminu wskazanego w ust. 1, a w określonych przypadkach terminu określonego w ust. 2, skargę, reklamację uznaje się za rozpatrzoną zgodnie z wolą klienta.

[Sposób powiadomienia o rozpatrzeniu skargi, reklamacji]

1. Odpowiedź na skargę, reklamację udzielana jest w formie pisemnej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji i wysłana:
 - 1) listem poleconym na adres korespondencyjny podany przez klienta z zastrzeżeniem ust. 3 – 5 lub
 - 2) wyłącznie na wniosek klienta z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres mailowy, z którego skarga, reklamacja, wniosek została wysłana, chyba że klient podał w skardze, reklamacji inny adres mailowy, poprzez załączenie skanu odpowiedzi.
2. W odniesieniu do klientów Banku, adres korespondencyjny, o którym mowa w ust. 1 pkt 1) powinien być zgodny z adresem wskazanym w umowie zawartej z klientem, którego dotyczy skarga, reklamacja.
3. W przypadku braku zgodności adresu korespondencyjnego, o którym mowa w ust. 1 pkt 1) odpowiedź przesłana zostanie na adres wskazany w umowie zawartej z klientem, którego dotyczy skarga, reklamacja.
4. W przypadku nie podania przez klienta adresu korespondencyjnego oraz braku adresu w umowie zawartej z klientem skarga, reklamacja pozostanie do odbioru w Centrali.
5. W odniesieniu do klientów, którzy nie zawarli z Bankiem umowy, a złożyli skargę, reklamację, odpowiedź wysyłana jest na adres wskazany w skardze, reklamacji lub adres mailowy, o którym mowa w ust. 1 pkt 2). Postanowienie ust. 4 stosuje się odpowiednio.

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