

## Informacja dla klienta dotycząca zasad składania reklamacji/skarg/wniosków

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

### Forma i miejsce złożenia reklamacji

#### §1

1. Reklamacje mogą być wnoszone przez klienta:
  - 1) osobiście w siedzibie Banku lub w dowolnej placówce Banku, w formie pisemnej lub ustnej do protokołu;
  - 2) telefonicznie w formie ustnej poprzez kontakt z Contact Center pod numerem podanym na stronie internetowej Banku;
  - 3) listownie w formie pisemnej na adres siedziby Banku lub dowolnej placówki Banku, adresy podane są na stronie internetowej Banku;
  - 4) z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wysyłając e-mail na adres podany na stronie internetowej banku;
  - 5) poprzez bankowość internetową.
2. W przypadku reklamacji dotyczących transakcji dokonanych kartami płatniczymi lub BLIKIEM złożonych w innej formie niż osobiście w placówce na specjalnym formularzu reklamacyjnym, pracownik przyjmujący reklamację, najpóźniej następnego dnia roboczego od dnia wpływu reklamacji, zobowiązany jest zgodnie z załącznikiem nr 6 do zasad poinformować klienta o przyjęciu jego oświadczenia wraz ze wskazaniem terminu rozpatrzenia reklamacji, o którym mowa w Zasadach, oraz zobowiązać klienta do złożenia podpisu na formularzu reklamacji wypełnionym przez pracownika banku w terminie 2 dni roboczych od dnia otrzymania pisma.
3. Reklamacje dotyczące transakcji dokonanych kartami płatniczymi lub BLIKIEM 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. Adresy Centrali oraz Placówek:
  - 1) Centrala – ul. Lelewela 33, 87-100 Toruń;
  - 2) Centrum Obsługi Klienta w Toruniu – ul. Lelewela 33, 87-100 Toruń;
  - 3) Oddział w Łubiance – ul. Wrzosowa 1, 87-152 Łubianka;
  - 4) Oddział w Łysomicach – ul. Porzeczkowa 6, 87-148 Łysomice;
  - 5) Oddział w Unistawiu – ul. Wiślana 8, 86-260 Unistaw;
  - 6) Oddział w Złejwsi Wielkiej – ul. Słoneczna 8, 87-134 Zławieś Wielka;
  - 7) Oddział w Chełmży – ul. Chełmińska 1, 87-140 Chełmża;
  - 8) Oddział w Chełmnie – ul. Polna 18, 86-200 Chełmno;
  - 9) Oddział w Lisewie – ul. Chełmińska 30, 86-230 Lisewo;
  - 10) Oddział w Wąbrzeźnie – ul. Sikorskiego 9, 87-200 Wąbrzeźno.

## **Zakres danych zawartych w reklamacji**

### **§ 2**

1. Treść każdej 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) podpis klienta;
  - 6) numer telefonu w przypadku wyrażania przez klienta woli otrzymania odpowiedzi na reklamację za pośrednictwem poczty elektronicznej (e-mail).
2. Reklamacja kartowa lub BLIKIEM musi dodatkowo, oprócz elementów wymienionych w Zasadach, zawierać:
  - 1) imię i nazwisko posiadacza karty/użytkownika karty;
  - 2) numer karty;
  - 3) numer rachunku, do którego wydano kartę;
  - 4) datę transakcji;
  - 5) kwotę transakcji;
  - 6) miejsce dokonania reklamowanej transakcji (nazwa usługodawcy, miasto, państwo), zgodne z danymi zaksięgowanej transakcji

Formularze reklamacji dostępne są poniżej.

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 niezwłocznie, w terminie określonym w § 3 ust. 1 lub 2.

## **Termin rozpatrzenia reklamacji**

### **§ 3**

1. Odpowiedź na reklamację dotyczącą świadczonych przez Bank usług płatniczych powinna być udzielona klientowi bez zbędnej zwłoki nie później niż w terminie do 15 dni roboczych od daty otrzymania reklamacji przez Bank, w przypadku pozostałych reklamacji w terminie do 30 dni kalendarzowych od daty otrzymania reklamacji przez Bank.
2. W szczególnie skomplikowanych przypadkach termin, o którym mowa w ust. 1, może ulec wydłużeniu do 35 dni roboczych w przypadku reklamacji dotyczących świadczonych przez Bank usług płatniczych, w przypadku pozostałych reklamacji do 60 dni kalendarzowych.
3. Za szczególnie skomplikowane przypadki uznaje się konieczność uzyskania przez Bank dodatkowych informacji od podmiotów trzecich współpracujących z Bankiem niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji m.in.: reklamacje kartowe, sprawy związane z windykacją kredytów, sprawy spadkowe, fraudy, reklamacje składane przez system Ognivo, Sorbnet, SWIFT.
4. W przypadku braku możliwości udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację w terminie określonym w ust. 1, jednostka rozpatrująca powinna w formie pisemnej powiadomić o tym klienta w terminie 14 dni od dnia wpływu reklamacji wraz z podaniem:
  - 1) przyczyn opóźnienia w rozpatrywaniu reklamacji wraz z przeprosinami;
  - 2) okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia zastrzeżeń klienta;

- 3) przewidywanego terminu 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 – 2 wystarczy wystanie odpowiedzi przed jego upływem, a w przypadku odpowiedzi udzielonych na piśmie – nadanie w placówce pocztowej operatora wyznaczonego w rozumieniu art. 3 pkt 13 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe.
6. W przypadku, gdy klient wskaże formę elektroniczną, jako formę otrzymania odpowiedzi na reklamację, odpowiedź na reklamację i informacja, o której mowa w ust. 4, w formacie podpisanego elektronicznie pliku pdf i zaszyfrowana hasłem jest wysłana na adres e-mail klienta podany na formularzu reklamacji. Hasło dla klienta umożliwiające odczytanie odpowiedzi na reklamację jest generowane przez pracownika jednostki rozpatrującej i wysyłane w formie SMS na numer telefonu klienta podany na formularzu reklamacji.
7. 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.
8. Udzielając odpowiedzi na reklamację Bank bierze pod uwagę stan faktyczny istniejący w ostatnim dniu terminu na udzielenie odpowiedzi na reklamację – określonego w ust. 1, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach w ust. 2, chyba że informacje i ewentualne dokumenty, jakimi dysponuje Bank, umożliwiając udzielenie odpowiedzi wcześniej.
9. 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**

#### **§ 4**

1. Odpowiedź na reklamację udzielana jest w formie pisemnej i wysyłana:
  - 1) z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres mailowy wskazany w reklamacji przez klienta lub na adres mailowy, z którego reklamacja została wysłana, poprzez załączenie skanu odpowiedzi;
  - 2) udostępniania w cyfrowym repozytorium eDokumenty klienta
  - 3) listem poleconym na adres wskazany w reklamacji przez klienta.
2. W odniesieniu do klientów, którzy nie zawarli z bankiem umowy, a zgłoszyli reklamację, odpowiedź wysyłana jest na adres wskazany w reklamacji lub adres mailowy.

### **Usługa Chargeback**

#### **§ 5**

1. W przypadku transakcji dokonywanych kartami Bank świadczy usługę chargeback na wniosek posiadacza karty/użytkownika karty w przypadku, gdy:
  - 1) zakupiony towar nie został dostarczony zgodnie z umową,
  - 2) zakupiony towar jest niezgodny z opisem (umową) bądź uszkodzony,
  - 3) zakupiona usługa nie została wykonana albo jest niezgodna z opisem (umową),
  - 4) dokonany został zwrot towaru, ale nie nastąpił zwrot zapłaconych środków pieniężnych,
  - 5) rachunek karty został obciążony kwotą stanowiącą należność za usługę lub towar, które nie były zamawiane lub nabywane przez posiadacza karty/użytkownika karty.
2. Bank przeprowadza usługę chargeback po podjęciu przez posiadacza karty/ użytkownika karty działań w stosunku do akceptanta, mających na celu odzyskanie kwoty transakcji lub dostarczenie towaru/usługi

zgodnie z umową albo innych wymogów, od których spełnienia uzależnione będzie uruchomienie usługi chargeback, jak zastrzeżenie karty.

3. Posiadacz karty/użytkownik karty składa wnioski o usługę chargeback niezwłocznie po stwierdzeniu sytuacji określonej w ust. 1 i podjęciu działań, o których mowa w ust. 2.
4. Do wniosku o usługę chargeback klient winien dołączyć następujące dokumenty:
  - 1) potwierdzenie zawarcia umowy, zakupu towaru lub usługi;
  - 2) pisemne wyjaśnienie zawierające informacje wskazane w § 2 ust. 2;
  - 3) szczegółowy opis zdarzenia oraz wykaz niezgodności;
  - 4) informację na temat działań podjętych wobec akceptanta (tj. co najmniej wskazanie: daty i formy kontaktu posiadacza karty/użytkownika karty z akceptantem, danych akceptanta, treści zgłoszonego żądania oraz odpowiedzi udzielonej przez akceptanta);
  - 5) informację, czy towar został zwrócony, a jeśli nie – jaka jest tego przyczyna, potwierdzenie odesłania otrzymanego towaru lub opis podjętych prób zwrotu towaru;
  - 6) informację o rezygnacji z usługi bądź innych żądaniach skierowanych do usługodawcy oraz potwierdzenie rezerwacji, anulacji otrzymanej od usługodawcy lub paragonu z informacją o zwrocie środków pieniężnych.
5. Usługa chargeback jest przeprowadzana zgodnie z międzynarodowymi regulacjami organizacji płatniczej, której logo znajduje się na karcie wykorzystanej do transakcji (Visa lub Mastercard), tj. na zasadach i w terminach wskazanych przez te organizacje płatnicze.
6. Decyzja w sprawie zwrotu kwoty transakcji posiadaczowi karty/użytkownikowi karty jest niezależna od Banku.
7. Bank informuje posiadacza karty/użytkownika karty o decyzji akceptanta, w terminie 5 dni roboczych od dnia jej otrzymania; w przypadku stwierdzenia bezzasadności żądania zgłoszonego we wniosku o chargeback, kwota kwestionowanej transakcji nie jest zwracana.
8. W przypadku świadczenia przez Bank usługi chargeback nie stosuje się postanowień niniejszych Zasad zawartych w § 7 „Informacje dodatkowe” ust. 2-4.

### **Zgłaszanie nieautoryzowanych transakcji płatniczych**

#### **§ 6**

1. W przypadku zgłoszenia przez klienta transakcji płatniczej, która według twierdzenia klienta nie była przez niego autoryzowana, po stwierdzeniu przez Bank, że transakcja nie była autoryzowana, Bank niezwłocznie nie później jednak niż do końca dnia roboczego następującego po dniu stwierdzenia wystąpienia nieautoryzowanej transakcji przywróci rachunek klienta do stanu, jaki istniałby, gdyby transakcja nie miała miejsca.
2. Bank niezwłocznie przekazuje klientowi informację, o uznaniu jego roszczenia.

### **Informacje dodatkowe**

#### **§ 7**

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 Praw Konsumentów.
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 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) skorzystać z instytucji Arbitra Bankowego przy Związku Banków Polskich<sup>1</sup>;
  - 4) złożyć wniosek do Rzecznika Finansowego<sup>2</sup> w sprawie rozwiązania sporu lub
  - 5) wystąpić z powództwem do właściwego miejscowo sądu powszechnego ze względu na siedzibę Banku lub Oddziału Banku prowadzącego rachunek, tj. [...] lub sądu właściwego miejscowego ze względu na siedzibę/miejsce zamieszkania, ze wskazaniem Nicolaus Banku Spółdzielczego w Toruniu, adres: Lelewela 33, 87-100 Toruń, KRS 0000116492, jako pozwanego.
5. Zasady opisanej w ust. 4 pkt 4 nie stosuje się do klientów instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, w tym wspólników spółek cywilnych i rolników.

### **Skargi**

#### **§ 8**

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 § 3 ust.6 i § 7 ust. 4 pkt 4.

### **Wniosek**

#### **§ 9**

Przedmiotem wniosku mogą być sprawy dotyczące poprawy funkcjonowania banku, lepszego zaspokojenia potrzeb klientów, usprawnienia pracy lub poszerzenia oferty Banku. Do wniosków stosuje się odpowiednio zasady zawarte w § 1 – 5, za wyjątkiem § 3 ust. 6 i § 7 ust. 4 pkt 4.

---

<sup>1</sup> dotyczy konsumentów

<sup>2</sup> dotyczy klientów indywidualnych oraz osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, w tym wspólników spółki cywilnej oraz rolników, dotyczy reklamacji ubezpieczeniowych