



Zasady rozpatrywania reklamacji

1. Krakowski Bank Spółdzielczy rozpatruje reklamacje zgodnie z:
 - Ustawą z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej,
 - Ustawą z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych,
 - Ustawą z dnia 10 maja 2018 r. o zmianie ustawy o usługach płatniczych oraz niektórych innych ustaw.
2. Zgodnie z powyższymi przepisami reklamacja to wystąpienie skierowane do Banku przez jego Klienta w którym Klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Bank.
3. Reklamację można zgłosić w jeden z poniższych sposobów:
 - **na piśmie** – osobiście w każdej placówce Banku, których wykaz znajduje się na stronie internetowej Banku www.kbsbank.com.pl albo wysłać przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe lub nadać w placówce podmiotu zajmującego się doręczaniem korespondencji na terenie Unii Europejskiej - na adres Krakowskiego Banku Spółdzielczego ul. Rynek Kleparski 8, 31-150 Kraków lub dowolnej placówki Banku, albo wysłać na adres do doręczeń elektronicznych AE:PL-51785-84568-EDGRR-27, o którym mowa w art. 2 pkt 1 ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych wpisany do bazy adresów elektronicznych, o której mowa w art. 25 tej ustawy,
 - **ustnie** - telefonicznie kontaktując się z numerem Infolinii 12 428 62 00, 12 428 62 36, 12 422 09 26, 12 422 82 45 lub 801 151 101 albo osobiście do protokołu podczas wizyty klienta w placówce bankowej,
 - **w postaci elektronicznej** - poprzez wypełnienie formularza zamieszczonego na stronie www.kbsbank.com.pl.
4. Na żądanie Klienta, Bank potwierdza w formie pisemnej lub w inny uzgodniony sposób, fakt złożenia przez niego reklamacji.
5. Bank udzieli odpowiedzi na reklamację na piśmie listem poleconym lub na wniosek Klienta za pośrednictwem poczty elektronicznej, niezwłocznie jednak nie później niż:
 - w terminie 15 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji w przypadku reklamacji związanych z usługami płatniczymi;
 - w terminie do 30 dni kalendarzowych od dnia otrzymania reklamacji w pozostałych przypadkach.
6. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w powyższych terminach, termin udzielenia odpowiedzi może zostać wydłużony odpowiednio do 35 dni roboczych (w przypadku reklamacji dotyczących usług płatniczych) lub 60 dni kalendarzowych (w pozostałych przypadkach), po uprzednim wyjaśnieniu przyczyn opóźnienia, wskazaniu



okoliczności, które wymagają dodatkowego ustalenia oraz podaniu przewidywanego terminu odpowiedzi.

7. Klient Banku będący konsumentem może skorzystać z pomocy Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumentów, a także skierować sprawę do polubownego rozstrzygnięcia w ramach Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego przy Związku Banków Polskich, w przypadku gdy wartość przedmiotu sporu nie jest wyższa niż 12 000 zł (a jeśli dotyczy kredytów hipotecznych 20 000 zł). Ponadto każdy Klient Banku może skierować sprawę do Sądu Polubownego przy KNF lub wystąpić z powództwem do sądu powszechnego. Szczegółowe informacje wraz z danymi adresowymi dostępne są na stronach internetowych – odpowiednio: www.zbp.pl oraz www.knf.gov.pl. Klient Banku będący osobą fizyczną może zwrócić się do Rzecznika Finansowego, listownie na adres Biura Rzecznika Finansowego, ul. Nowogrodzka 47A, 00-695 Warszawa lub za pomocą eDoręczeń na adres skrzynki: AE:PL-82898-28814-BHBGA-15, o przeprowadzenie postępowania w trybie i na zasadach określonych w ustawie o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej (www.rf.gov.pl).