

Informacja o rozpatrywaniu reklamacji oraz o pozasądowym rozwiązywaniu sporów przez  
**RCI Banque S.A. Oddział w Polsce**  
sporządzona na podstawie Ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 roku o rozpatrywaniu reklamacji przez  
podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym oraz Ustawy z dnia 23 września 2016 roku  
o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.

1. Kredytobiorcy przysługuje prawo do złożenia reklamacji dotyczącej Umowy kredytu lub umów ją zabezpieczających w następującej formie:
  - a. osobiście – w formie pisma uprzednio przygotowanego przez Kredytobiorcę i złożonego w siedzibie Banku, od poniedziałku do piątku - z wyjątkiem dni ustawowo lub umownie wolnych od pracy – w godzinach od 9.00 do 17.00,
  - b. osobiście – w formie ustnej do protokołu podczas wizyty Kredytobiorcy w siedzibie Banku, od poniedziałku do piątku - z wyjątkiem dni ustawowo lub umownie wolnych od pracy – w godzinach od 9.00 do 17.00,
  - c. ustnej – podczas połączenia telefonicznego nawiązanego z numerem kontaktowym Banku od poniedziałku do piątku - z wyjątkiem dni ustawowo lub umownie wolnych od pracy – w godzinach od 9.00 do 15.00,
  - d. pisemnej – przesłanej przesyłką pocztową na adres siedziby Banku.
2. Termin rozpatrzenia reklamacji wynosi nie więcej niż 30 dni od dnia jej złożenia w jeden ze sposobów wskazanych w ust. 1 powyżej. W szczególnie skomplikowanych przypadkach termin udzielenia odpowiedzi może zostać przedłużony do 60 dni. Kredytobiorca zostanie poinformowany o przyczynie opóźnienia, okolicznościach wymagających wyjaśnienia oraz przewidywanym terminie udzielenia odpowiedzi.
3. Rozpatrzenie reklamacji następuje w formie pisemnej, listem przesłanym na adres Kredytobiorcy. Na wyraźny wniosek Kredytobiorcy Bank przekaże dodatkowo odpowiedź na reklamację pocztą elektroniczną.
4. W odniesieniu do kredytobiorcy będącego osobą fizyczną klienta oddziału instytucji kredytowej w rozumieniu Ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym z dnia 5 sierpnia 2015 roku w związku z Ustawą o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich z dnia 23 września 2016 roku, podmiotem uprawnionym do pozasądowego rozwiązywania sporów jest Rzecznik Finansowy ([www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)).