

### Reklamacje

1. Skarga jest to odwołanie się Klienta od decyzji Banku lub czynu Banku w celu zmiany lub odwołania tej decyzji lub wpłynięcia na działanie Banku w zaskarżonym zakresie.
2. Skarga Klienta wywołuje skutek w postaci odpowiedzi.
3. Klient może przekazać skargę Bankowi:
  - pocztą na adres siedziby Banku;
  - pocztą elektroniczną na adres: [complaints@pl.danskebank.com](mailto:complaints@pl.danskebank.com);
  - telefonicznie na numer +48 22 33 77 110.
4. Odpowiedź na skargę Klienta powinna być przygotowana pisemnie w ciągu 3 (trzech) dni roboczych od jej otrzymania.
5. W przypadku skargi złożonej telefonicznie, procedura udzielenia odpowiedzi pisemnie powinna być dotrzymana, jednakże dozwolone jest również udzielenie odpowiedzi ustnej.
6. Jeśli dotrzymanie terminu trzydniowego jest niemożliwe, Bank informuje klienta w ciągu 3 dni roboczych, że skarga Klienta została zarejestrowana i że odpowiedź zostanie przygotowana w najkrótszym możliwym terminie.
7. Jeśli Klient nie otrzyma odpowiedzi w ciągu 10 dni, Bank ma obowiązek poinformowania Klienta o powodzie opóźnienia i o przewidywanym terminie rozpatrzenia skargi.
8. Jeśli Klient nie jest w pełni zadowolony ze sposobu rozpatrzenia skargi, może wnieść skargę do Komisji Nadzoru Finansowego (KNF) albo wystąpić z powództwem przeciwko Bankowi do sądu powszechnego.

### Complaints

1. Complaint is the Customer's appeal from the Bank's decision or the Bank's activity in order to change or to cancel this decision or to influence the Bank's activity in the complained scope.
2. The Customer's complaint implicates activity from the Bank's side in the form of reply.
3. The Customer can forward complaint by:
  - ordinary mail to the address of the Bank's premises;
  - email to address: [complaints@pl.danskebank.com](mailto:complaints@pl.danskebank.com);
  - via telephone on the number +48 22 33 77 110.
4. The response to the Customer's complaint must be prepared in writing within 3 working days from the date of receiving the complaint.
5. In case of claim placed by phone, the procedure for written reply should be followed, however, oral reply is also allowed.
6. If the deadline cannot be met, the Customer should be informed (within 3 working days) that we have received the complaint and that an answer will be delivered as soon as possible.
7. If a customer does not receive an answer within 10 days, he shall be informed in writing about the reason for the delay and about the expected date of receiving an answer.
8. If the Customer demand is not fully satisfied the alternative possibility is submitting the complaint to the Polish Financial Supervisory Commission (KNF), or making claim against the Bank to the common court.