

## **Zasady składania reklamacji/skarg/wniosków**

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

### **[Forma i miejsce złożenia reklamacji]**

#### § 1

1. Reklamacja może być złożona:

- 1) osobiście w jednostce bankowej w formie pisemnej lub ustnie do protokołu podczas wizyty klienta w jednostce bankowej;
- 2) telefonicznie poprzez bezpośrednią rozmowę z pracownikiem Banku w czasie godzin pracy jednostki bankowej lub poza godzinami pracy poprzez pozostawienie wiadomości głosowej na automatycznej sekretarce na numer podany na stronie internetowej tj.632772645;
- 3) listownie w formie pisemnej na adres jednostki bankowej;
- 4) z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej w formie elektronicznej wysyłając e - mail na adres podany na stronie internetowej Banku tj.bs@bs.slupca.pl;
- 5) faksem w formie pisemnej na numer podany na stronie internetowej Banku tj.632758711.

2. Reklamacje dotyczące kart płatniczych składane przez klientów instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, w tym wspólników spółek cywilnych oraz rolników mogą być składane wyłącznie:

- 1) osobiście w jednostce bankowej w formie pisemnej;
- 2) listownie w formie pisemnej na adres jednostki bankowej tj;
  - Centrala , Oddział w Słupcy – Bank Spółdzielczy w Słupcy 62-400 Słupca ul. Mickiewicza 2
  - Oddział w Ostrowitem 62-402 Ostrowite ul. Słoneczna 3
  - Oddział w Łądku 62-406 Łądek ul. Konińska 9
  - Oddział w Kleczewie 62-540 Kleczew ul. Wodna 2
  - Punkt Kasowy w Słupcy (UM) 62-400 Słupca ul. Pułaskiego 21
  - Punkt Kasowy w Słupcy 62-400 Słupca ul. Traugutta 16
  - Punkt Kasowy w Słupcy 62-400 Słupca ul. Ratajczaka 1
  - Punkt Kasowy w Słupcy (UG) 62-400 Słupca ul. Sienkiewicza 16
  - Punkt Kasowy w Budziszławiu Kościelnym 62-541 Budziszław Kościelny ul. Wilczyńska 1
  - Punkt Kasowy w Ciężeniu 62-404 Ciężań ul. Wolności 54

3. W przypadku reklamacji dotyczących kart płatniczych składanych przez klientów innych niż instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, w tym wspólników spółek cywilnych oraz rolników składane w formie ustnej Bank wezwie klienta do uzupełnienia reklamacji poprzez złożenie podpisu na formularzu reklamacji

wypełnionym przez pracownika Banku w terminie 2 dni roboczych od momentu otrzymana wezwania..

4. Reklamacje dotyczące transakcji dokonanych kartami płatniczymi 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.
5. Adresy jednostek bankowych znajdują się § 1 pkt 2 ust.2 niniejszej informacji.

### **[Zakres danych zawartych w reklamacji]**

#### **§ 2**

1. Treść 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) własnoręczny podpis klienta.z zastrzeżeniem ust. 2.
2. Reklamacja dotycząca transakcji dokonywanych kartami płatniczymi oprócz danych zawartych w ust. 1 dodatkowo powinna zawierać:
  - 1) imię i nazwisko posiadacza karty/użytkownika karty;
  - 2) numer karty/karty NFC;
  - 3) numer rachunku, do którego wydano kartę/kartę NFC;
  - 4) datę transakcji;
  - 5) kwotę transakcji;
  - 6) miejsce dokonania reklamowanej transakcji (nazwę placówki, miasto, państwo).

Formularze reklamacji zawarte 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 w terminie wskazanym w § 4 ust. 1 lub 2.

### **[Sposób potwierdzenia wpływu reklamacji]**

#### **§ 3**

Bank potwierdza złożenie reklamacji w formie pisemnej.

### **[Termin rozpatrzenia reklamacji]**

#### **§ 4**

1. Bank odpowiada na reklamację bez zbędnej zwłoki nie później niż w terminie 15 dni roboczych w przypadku usług płatniczych od daty wpływu reklamacji do Banku, w przypadku pozostałych reklamacji w terminie 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, o których mowa w ust. 2 uznaje się konieczność uzyskania przez Bank dodatkowych informacji od podmiotów trzecich współpracujących z Bankiem niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji, a w przypadku reklamacji dotyczących kart płatniczych – dodatkowo transakcje dokonane kartą poza granicami kraju lub wymagające uzyskania informacji od organizacji zajmujących się rozliczeniem transakcji wykonywanych przy użyciu kart płatniczych.
4. W przypadku braku możliwości udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację w terminie określonym w ust. 1 Bank w formie pisemnej w terminie 14 dni od dnia wpływu reklamacji:
  - 1) wyjaśnia przyczyn opóźnienia w rozpatrywaniu reklamacji;
  - 2) wyjaśnia okoliczności, które muszą zostać ustalone;
  - 3) wskazuje przewidywany termin udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację, który nie może być dłuższy niż wskazany w ust. 2.
5. 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.
6. Udzielając odpowiedzi na reklamację Bank bierze pod uwagę stan faktyczny istniejący w ostatnim dniu terminu na udzielenie odpowiedzi na reklamację, chyba że informacje i ewentualne dokumenty, jakimi dysponuje Bank, umożliwiają udzielenie odpowiedzi wcześniej.
7. 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]**

#### **§ 5**

1. Odpowiedź na reklamację udzielana jest w formie pisemnej lub za pomocą trwałego nośnika informacji i wysłana:
  - 1) listem poleconym na adres wskazany w reklamacji przez klienta, z zastrzeżeniem ust. 2;
  - 2) wyłącznie na wniosek klienta z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres mailowy, z którego reklamacja została wysłana, chyba że klient poda w reklamacji inny adres mailowy poprzez załączenie skanu odpowiedzi.
2. W odniesieniu do klientów, którzy nie zawarli z bankiem umowy, a złożyli reklamację, odpowiedź wysyłana jest na adres wskazany w reklamacji lub adres mailowy, o którym mowa w ust. 1 pkt 2.

### **[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 Konsumenta.
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 wyższych szczebli decyzyjnych banku, w tym do Przewodniczącego Rady Nadzorczej banku poprzez złożenie odwołania w formie i miejscu właściwej do reklamacji;
  - 2) złożyć zapis na Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego \*\*;
  - 3) skorzystać z instytucji Arbitra Bankowego przy Związku Banków Polskich, o ile wartość przedmiotu sporu nie jest wyższa niż 12.000 zł \*;
  - 4) złożyć wniosek do Rzecznika Finansowego \*\* w sprawie rozwiązania sporu lub
  - 5) wystąpić z powództwem do sądu powszechnego wskazując Bank 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

1. 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 – 5, za wyjątkiem § 4 ust. 5 i § 7 ust. 4 pkt 4.

### [wniosek]

## § 9

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

- Załącznik nr 1. Wzór formularza reklamacyjnego dla klienta indywidualnego
- Załącznik nr 2. Wzór formularza reklamacyjnego dla klienta instytucjonalnego
- Załącznik nr 3. Wzór formularza reklamacyjnego dotyczący karty dla klienta indywidualnego
- Załącznik nr 4. Wzór formularza reklamacyjnego dotyczący karty dla klienta instytucjonalnego
- Załącznik nr 5. Wzór formularza reklamacyjnego dotyczącego reklamacji ubezpieczeniowych

### **Informacja o podmiotach rozpatrujących spory konsumenckie**

Bank Spółdzielczy w Słupcy, w związku z wejściem w życie Ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, informuje, iż podmiotem uprawnionym właściwym do pozasądowego rozwiązywania sporów powstałych pomiędzy Bankiem a konsumentami oraz osobami fizycznymi prowadzącymi działalność gospodarczą, wspólnikami spółek cywilnych oraz rolnikami, jest Rzecznik Finansowy. Szczegółowe informacje o zasadach rozwiązywania sporów można uzyskać w Biurze Rzecznika Finansowego pod adresem: Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa oraz na jego stronie internetowej: <https://rf.gov.pl/>.

Bank Spółdzielczy w Słupcy, w związku z wejściem w życie Ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, informuje iż podmiotem uprawnionym właściwym do pozasądowego rozwiązywania sporów powstałych pomiędzy Bankiem a konsumentami oraz osobami fizycznymi prowadzącymi działalność gospodarczą, wspólnikami spółek cywilnych oraz rolnikami jest Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego, na zasadach określonych w Regulaminie Sądu Polubownego. Szczegółowe informacje o zasadach rozwiązywania sporów można uzyskać pod adresem: 00-030 Warszawa, Pl. Powstańców Warszawy 1 oraz na stronie internetowej <https://knf.gov.pl>.

Bank Spółdzielczy w Słupcy. w związku z wejściem w życie Ustawy z dnia 23 września 2016r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, informuje iż podmiotem uprawnionym właściwym do pozasądowego rozwiązywania sporów powstałych pomiędzy Bankiem a konsumentami jest Bankowy Arbitraż Konsumencki przy Związku Banków Polskich. Szczegółowe informacje o zasadach rozwiązywania sporów można uzyskać pod adresem: ul. Z. Herberta 8, 00-380 Warszawa oraz na stronie internetowej <https://zbp.pl/dla-konsumentow/arbitrer-bankowy/dzialalnosc>.

- \*) dotyczy wyłącznie reklamacji składanych przez klientów indywidualnych (konsumentów), nie dotyczy osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, w tym wspólników spółek cywilnych oraz rolników.
- \*\*\*) dotyczy wyłącznie reklamacji składanych przez klientów indywidualnych oraz osoby fizyczne prowadzące działalność gospodarczą, w tym wspólników spółek cywilnych oraz rolników, dotyczy reklamacji ubezpieczeniowych