

## **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 1997r., klient ma prawo złożyć reklamację.

### **Forma i miejsce złożenia reklamacji**

#### §1

1. Reklamacje mogą być wnoszone przez klienta:
  - 1) osobiście w placówce bankowej w formie pisemnej lub ustnej do protokołu;
  - 2) telefonicznie w formie ustnej poprzez kontakt z pracownikiem, na numery telefonów, które są podane na stronie internetowej banku,
  - 3) listownie w formie pisemnej na adres siedziby Banku;
  - 4) z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wysyłając e-mail na adres podany na stronie internetowej banku lub za pośrednictwem skrzynki elektronicznej;
2. 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) 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 otrzymania wezwania.
3. 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.

Adresy Banku znajduje się na stronie internetowej [www.bsstrzegowo.sgb.pl](http://www.bsstrzegowo.sgb.pl)

### **[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

- 3) numer rachunku, do którego wydano kartę
- 4) datę transakcji;
- 5) kwotę transakcji;
- 6) miejsce dokonania reklamowanej transakcji (nazwę placówki, miasto, państwo), zgodnie z danymi zaksięgowanej transakcji.

Formularze reklamacji znajdują się na stronie internetowej Banku tj. [www.bsstrzegowo.sgb.pl](http://www.bsstrzegowo.sgb.pl).

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, nie później niż w terminie określonym w § 4 ust. 1 lub 2.

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

#### §3

Bank potwierdza złożenie reklamacji w formie pisemnej.

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

#### §4

1. Odpowiedź na reklamację winna być udzielona bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 15 dni kalendarzowych w przypadku reklamacji, które dotyczą praw i obowiązków wynikających z Ustawy o usługach płatniczych, 30 dni kalendarzowych w pozostałych przypadkach, od dnia 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, które dotyczą praw i obowiązków wynikających z Ustawy o usługach płatniczych, oraz do 60 dni kalendarzowych w pozostałych przypadkach.
3. Za szczególne 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, Bank informuje o tym klienta w formie pisemnej w terminie 14 dni od otrzymania reklamacji wraz z podaniem:
  - 1) przyczyn opóźnienia w rozpatrywaniu reklamacji;
  - 2) okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozstrzygnięcia sprawy;
  - 3) przewidywanego terminu udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację, który nie może być dłuższy niż określony w ust. 2.

5. Do zachowania terminu, o którym mowa w ust. 1 – 2 wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem, a w przypadku odpowiedzi udzielonych na piśmie – nadanie w placówce pocztowej, z zastrzeżeniem ust. 6,
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 zaszyfrowaną hasłem jest wysyłana na adres e-mail klienta podany na formularzu reklamacji. Hasło dla klienta umożliwiające odczytanie odpowiedzi na reklamację jest generowane przez pracownika i wysłane 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, chyba że informacje i ewentualne dokumenty, jakimi dysponuje Bank, umożliwiają 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]**

#### §5

1. Odpowiedź na reklamację udzielana jest w formie pisemnej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji i wysłana:
  - 1) listem poleconym na adres wskazany w reklamacji przez klienta, lub za pośrednictwem skrzynki elektronicznej z zastrzeżeniem pkt. 2);
  - 2) na innym trwałym nośniku i 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 Prezesa Zarządu Banku Spółdzielczego w Strzegowie, 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
  - 4) złożyć wniosek do Rzecznika Finansowego \*\*w sprawie rozwiązania sporu lub
  - 5) wystąpić z powództwem do właściwego miejscowo 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 – 6, za wyjątkiem § 4 ust.6 i § 8 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. 6 i § 8 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

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

Bank Spółdzielczy w Strzegowie, 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 Strzegowie, 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 Strzegowie 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/dlakonsumentow/arbiter-bankowy/dzialalnosc>.

\*dotyczy konsumentów

\*\* dotyczy klientów indywidualnych oraz osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, w tym wspólników spółki cywilnej oraz rolników.