

***Procedura składania i rozpatrywania reklamacji  
w Banku Spółdzielczym w Teresinie***

**[Forma i miejsce złożenia reklamacji]**

1. Reklamacje mogą być wnoszone przez klienta:
  - 1) osobiście w Centrali Banku (siedzibie) lub w dowolnej placówce Banku zajmującej się obsługą klienta i tak: w Centrali Banku w godzinach od 8:00 – 17:00, Filii Banku w godz. 9:00 – do 16:00. Reklamacje można składać w dni robocze od poniedziałku do piątku;
  - 2) telefonicznie w formie ustnej poprzez kontakt z pracownikiem Centrali Banku lub placówki, na numery telefonów podane na stronie internetowej Banku;
  - 3) listownie w formie pisemnej na adres Centrali lub dowolnej placówki;
  - 4) z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej e – mail na adres podany na stronie internetowej Banku tj. [centrala@bsteresin.sgb.pl](mailto:centrala@bsteresin.sgb.pl);
  - 5) faksem w formie pisemnej na numery telefonów placówek Banku podane na stronie internetowej Banku, tj. centrala: 46 861-37-87, Filia 46 861-38-69.
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 składane w formie ustnej Bank wezwie klienta do uzupełnienia reklamacji poprzez złożenie podpisu na formularzu.
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, jeśli to możliwe, należy dołączyć dokumenty, dodatkowe informacje / wyjaśnienia dotyczące reklamowanej transakcji.
4. Reklamacje mogą być wnoszone w następujących jednostkach bankowych zajmujących się obsługą klienta:
  - 1) Centrala – ul. Szymanowska 14, 96-515 Teresin.
  - 2) Filia Banku – ul. Szymanowska 2, 96-515 Teresin.

**[Zakres danych zawartych w reklamacji]**

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 kart;
  - 4) datę transakcji;
  - 5) kwotę transakcji;
  - 6) miejsce dokonania reklamowanej transakcji (nazwę placówki, miasto, państwo);
3. Formularze reklamacji znajdują się na stronie internetowej Banku tj. [www.bsteresin.pl](http://www.bsteresin.pl).
4. 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.
5. 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 30 dni, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach w terminie 60 dni, a w przypadku klientów instytucjonalnych z wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą i rolników, do 90 dni.

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

Bank potwierdza złożenie reklamacji w formie pisemnej.

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

1. Bank odpowiada na reklamację bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu 30 dni od jej wpływu do Banku.
2. W szczególnie skomplikowanych przypadkach termin, o którym mowa w ust. 1, może ulec wydłużeniu do 60 dni kalendarzowych, a w przypadku klientów instytucjonalnych z wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą i rolników, do 90 dni.
3. Za szczególnie skomplikowane przypadki uznaje się konieczność uzyskania przez Bank dodatkowych informacji od podmiotów trzecich współpracujących z Bankiem niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji, w tym uzgodnienia stanowiska z radcą prawnym, m.in.: reklamacje kartowe, sprawy związane z windykacją kredytów, sprawy spadkowe, fraudy, reklamacje składane przez system Ognivo, Sorbnet, SWIFT, a w przypadku 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 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 60 dni, a w przypadku klientów instytucjonalnych z wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą i rolników, nie dłuższy niż 90 dni.
5. W przypadku niedotrzymania terminu wskazanego 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]

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, z zastrzeżeniem ust. 2 lub
- 2) wyłącznie na wniosek klienta z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres mailowy, z którego reklamacja została wysłana, chyba że klient podał w reklamacji inny adres mailowy, poprzez załączenie skanu odpowiedzi.

## [Informacje dodatkowe]

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. Od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację klient może:
  - 1) odwołać się do Zarządu Banku, a w przypadku 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) złożyć wniosek do Rzecznika Finansowego\*\*;
  - 4) skorzystać z instytucji Arbitra Bankowego przy Związku Banków Polskich\*\*\*; lub
  - 5) wystąpić z powództwem do właściwego miejscowo sądu powszechnego tj. Sadu Rejonowego w Sochaczewie, wskazując Bank jako pozwanego.
4. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń klienta zawartych w reklamacji odpowiedź na reklamację powinna zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz pouczenie, o którym mowa w ust. 3 oraz oświadczenie Zarządu Banku w przedmiocie wyrażenia zgody na udział w pozasądowym postępowaniu w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a Bankiem przed:
  - 1) Rzecznikiem Finansowym, Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa;
  - 2) Sądem Polubownym przy Komisji Nadzoru Finansowego, Pl. Powstańców Warszawy 1, 00 – 030 Warszawa na zasadach określonych w Regulaminie Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego.
  - 3) Bankowym Arbitrażem Konsumentckim przy Związku Banków Polskich ul. Z. Herberta 8, 00-380 Warszawa.
5. Wykaz formularzy wykorzystywanych do procedury reklamacyjnej:
  - 1) **FORMULARZ reklamacji dla klienta indywidualnego – zał. nr 1;**
  - 2) **FORMULARZ reklamacji dla klienta instytucjonalnego – zał. nr 2;**
  - 3) **FORMULARZ reklamacji dotyczący kart dla klienta indywidualnego – zał. nr 10;**
  - 4) **FORMULARZ reklamacji dotyczący kart dla klienta instytucjonalnego – zał. nr 11.**

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

\*\*\*\*) dotyczy konsumentów

**Dnia, 25 maja 2018 r.**

**Zarząd Banku Spółdzielczego w Teresinie**