

## 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:
  2. w formie pisemnej – osobiście w jednostce Banku obsługującej klientów, albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529) na adres placówki bankowej podany na stronie internetowej banku;
  3. ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty klienta w jednostce Banku;
  4. z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wysyłając e-mail na adres podany na stronie internetowej banku;
  5. faksem w formie pisemnej na numer w siedzibie Centrali Banku, podany na stronie internetowej banku,  
z zastrzeżeniem ust. 6.
6. 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 siedzibie Centrali Banku w formie pisemnej;
  - 2) listownie w formie pisemnej na adres Centrali Banku;
  - 3) faksem w formie pisemnej na numer Centrali Banku, numer podany na stronie internetowej Banku,
  - 4) z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wysyłając e – mail na adres podany na stronach internetowych banku.
7. 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.
8. 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.
9. Reklamacje mogą być wnoszone przez klienta w siedzibie Centrali Banku (adres Centrali Banku znajduje się na stronie internetowej [www.bankblaszki.pl](http://www.bankblaszki.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/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.

## **[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 od daty otrzymania reklamacji przez Bank, w przypadku pozostałych reklamacji w terminie do 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 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, jednostka rozpatrująca reklamację powinna w formie pisemnej powiadomić o tym klienta w terminie 14 dni od dnia wpływu reklamacji wraz z podaniem:
  - 1) przyczyn opóźnienia w rozpatrywaniu reklamacji wraz z przeprosinami;
  - 2) okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia zastrzeżeń klienta;
  - 3) przewidywanego terminu udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację, który nie może być dłuższy niż wskazany 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 operatora wyznaczonego w rozumieniu art. 3 pkt 13 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. z 2012 r., poz. 1529 ze zm.).
6. 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.
7. Udzielając odpowiedzi na reklamację Bank bierze pod uwagę stan faktyczny istniejący w ostatnim dniu terminu na udzielenie odpowiedzi na reklamację – określonego w ust. 1, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach w ust. 2, chyba że informacje i ewentualne dokumenty, jakimi dysponuje Bank, umożliwiają udzielenie odpowiedzi wcześniej.
8. 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 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..
3. Zasady z ust.2 nie stosuje się do klientów instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, w tym wspólników spółek cywilnych i rolników.
4. 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 nieautoryzowanej transakcji przywrócić rachunek klienta do stanu, jaki istniałby, gdyby transakcja nie miała miejsca.
5. Bank niezwłocznie przekazuje klientowi informację, o uznaniu jego roszczenia.

## **[Informacje dodatkowe]**

### § 6

1. Bank Spółdzielczy w Błaszczach jest podmiotem podlegającym nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
2. W razie sporu z Bankiem klient będący konsumentem może zwrócić się o pomoc do Powiatowego Rzecznika Konsumenta.
3. Od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację klient może:
  - 1) odwołać się do wyższych szczebli decyzyjnych banku, a w przypadku złożenia skargi na działalność Zarządu, do Rady Nadzorczej Banku, poprzez złożenia 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 o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego lub
  - 5) wystąpić z powództwem do właściwego miejscowo sądu powszechnego tj.....ze wskazaniem Banku [...] jako pozwanego.
6. 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.
7. Bank Spółdzielczy w Błaszczach 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 lub osobami fizycznymi prowadzącymi działalność gospodarczą, wspólnikami spółek cywilnych oraz rolnikami jest Rzecznik Finansowy, Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa, <https://rf.gov.pl/>
8. Bank Spółdzielczy w Błaszczach 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 Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego, Pl. Powstańców Warszawy 1, 00 – 030 Warszawa, [http://www.knf.gov.pl/regulacje/Sad\\_Polubowny/](http://www.knf.gov.pl/regulacje/Sad_Polubowny/)

## **[skargi]**

### § 7

1. W przypadku posiadania zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez bank lub wykonywanej działalności klient nie stanowiących reklamacji ma prawo złożyć skargę.
2. Do skarg stosuje się odpowiednio zasady zawarte w §§ 1 – 6, za wyjątkiem § 4 ust. 6 i § 6 ust. 3 pkt 4.

**[wniosek]**

§ 8

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 – 6, za wyjątkiem § 4 ust. 6 i § 6 ust. 3 pkt. 4.