



# BANK SPÓŁDZIELCZY W KOLBUSZOWEJ

## INFORMACJA dla Klientów Banku Spółdzielczego w Kolbuszowej „Składanie reklamacji, skarg w Banku Spółdzielczym w Kolbuszowej”

### § 1

#### [Skarga]

1. Przedmiotem skargi, jak i reklamacji składanej przez klientów Banku mogą być zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Bank lub wykonywanej przez Bank działalności.
2. Skarga może być zakwalifikowana jako:
  - 1) skarga (skarga pracownika, skarga na członka Zarządu Banku, skarga na Zarząd Banku);
  - 2) reklamacja;
3. O kwalifikacji, o której mowa w ust. 2 decyduje treść pisma klienta.
4. Skargi należy kierować do Zarządu Banku, przy czym skarga dotycząca członka Zarządu Banku oraz Zarządu Banku, kierowana jest w dalszej kolejności do Rady Nadzorczej, celem jej rozpoznania.

### § 2

#### [Reklamacja]

1. Przedmiotem reklamacji składanej przez klientów Banku mogą być zastrzeżenia dotyczące świadczonych przez Bank usług świadczonych dla klienta.
2. Reklamacje należy kierować do Zarządu Banku.

### § 3

#### [Forma i miejsce złożenia reklamacji, skarg]

1. Skargi, reklamacje mogą być wnoszone przez klienta:
  - 1) osobiście w formie pisemnej lub ustnej w jednostce bankowej zajmującej się obsługą klienta;
  - 2) listownie w formie pisemnej na adres jednostki bankowej zajmującej się obsługą klienta;
  - 3) z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej w formie elektronicznej wysyłając e – mail na adres [centrala-bs.kolbuszowa@bankbps.pl](mailto:centrala-bs.kolbuszowa@bankbps.pl);
  - 4) przez pełnomocnika dysponującego pełnomocnictwem udzielonym w zwykłym formie pisemnej.
2. Skargi, reklamacje, o których mowa w ust. 1 pkt 1 – 2 i 4 mogą być wnoszone przez klienta w następujących jednostkach bankowych zajmujących się obsługą klienta:
  - 1) Centrala – ul. Kościuszki 22, 36-100 Kolbuszowa;
  - 2) Oddział w Cmolasie – Cmolasy 228, 36-105 Cmolasy;
  - 3) Oddział w Niwiskach – Niwiska 430, 36-147 Niwiska
  - 4) Oddziały w Majdanie Królewskim – ul. Rynek 1, 36-110 Majdan Królewski;
  - 5) Filia w Kolbuszowej – ul. Plac Wolności 59, 36-100 Kolbuszowa.

### § 4

#### [Zakres danych zawartych w skardze, reklamacji]

1. Treść skargi, 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.
2. Dodatkowo, w celu ułatwienia identyfikacji klienta, formularz skargi, reklamacji może zawierać następujące dane: PESEL, NIP lub numer w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego.
3. Formularz skargi, reklamacji dostępny jest na stronie internetowej Banku.
4. W przypadku stwierdzenia przez pracownika jednostki bankowej braku informacji wymaganych do rozpatrzenia skargi, reklamacji o których mowa w ust. 1 pracownik jednostki bankowej zobowiązuje klienta do ich uzupełnienia w formie w jakiej klient złożył skargę, reklamację.
5. W sytuacji odmowy podania przez klienta wszystkich danych niezbędnych do rozpoczęcia procesu dotyczącego rozpatrzenia skargi, reklamacji pracownik jednostki bankowej informuje klienta, że rozpatrzenie skargi, reklamacji, nie będzie możliwe, ze względu na niekompletność oświadczenia klienta. W takim przypadku klient jest informowany o negatywnym rozpatrzeniu skargi w terminie wskazanym w § 6 ust. 1 lub 2.
6. Przepisu § 4 ust. 5 zdanie 2 nie stosuje się do klientów instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą i rolników.

### § 5

#### [Sposób potwierdzenia wpływu skargi, reklamacji]

1. Pracownik jednostki bankowej przyjmujący skargę, reklamację złożoną:

- 1) osobiście w formie pisemnej w jednostce bankowej zajmującej się obsługą klienta;
  - 2) osobiście w formie ustnej w jednostce bankowej zajmującej się obsługą klienta, z której następnie pracownik jednostki bankowej sporządził na formularzu skargę, reklamację.
- potwierdza jej złożenie poprzez sporządzenie kopii dla klienta i opatruje ją pieczętą imienną, podpisem pracownika przyjmującego skargę, reklamację oraz opatruje datę jej przyjęcia.
2. W przypadku złożenia skargi, reklamacji w sposób opisany w § 3 ust. 1 pkt 1 i 4 pracownik jednostki bankowej przyjmujący skargę, reklamację potwierdza jej złożenie w formie pisemnej poprzez poinformowanie klienta o przyjęciu skargi, reklamacji wraz ze wskazaniem terminu jej rozpatrzenia.
  3. W odniesieniu do klientów, którzy nie zawarli umowy z Bankiem pracownik jednostki bankowej wraz z potwierdzeniem złożenia skargi, o którym mowa w ust. 1 i 4 przekazuje klientowi w formie pisemnej następujące informacje:
    - 1) miejsce składania skarg, reklamacji;
    - 2) przyjętą przez Bank formę składania skarg, reklamacji;
    - 3) termin rozpatrzenia skargi, reklamacji;
    - 4) sposób powiadomienia o rozpatrzeniu skargi, reklamacji.
  4. Przepisu § 5 ust. 3 nie stosuje się do klientów instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą i rolników.

## § 6

### [Termin rozpatrzenia skarg, reklamacji]

1. Odpowiedź na skargę, reklamację jest udzielana bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu 30 dni od jej otrzymania przez jednostkę bankową, z zastrzeżeniem skarg składanych na członka Zarządu Banku i Zarząd Banku rozpatrywanych przez Radę Nadzorczą na kolejnym jej posiedzeniu.
2. W przypadku konieczności podjęcia przez Bank czynności dodatkowych, niezbędnych do rozpatrzenia skargi, reklamacji termin o którym mowa w ust. 1 może ulec wydłużeniu maksymalnie do 30 dni, a w przypadku klientów instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą i rolników do 90 dni.
3. W przypadku braku możliwości udzielenia odpowiedzi na złożoną skargę, reklamację w terminie określonym w ust. 1, Bank informuje o tym klienta w formie pisemnej wraz z podaniem:
  - 1) przyczyn opóźnienia w rozpatrywaniu reklamacji, skargi;
  - 2) okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozstrzygnięcia sprawy;
  - 3) przewidywanego terminu udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację, skargę, który nie może być dłuższy niż termin wskazany w ust. 2.
4. W przypadku niedotrzymania terminu wskazanego w ust. 1, a w określonych przypadkach terminu określonego w ust. 2, skargę, reklamację uznaje się za rozpatrzoną zgodnie z wolą klienta.
5. Przepisu § 6 ust. 4 nie stosuje się do klientów instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą i rolników.

## § 7

### [Reklamacje dotyczące kart płatniczych Grupy BPS S.A.]

1. Terminy określone w §6, nie mają zastosowania do reklamacji dotyczących kart płatniczych wydanych w Grupie Banku Polskiej Spółdzielczości S.A.
2. W stosunku do reklamacji dotyczących kart płatniczych termin rozpatrzenia reklamacji i udzielania odpowiedzi Klientowi wynosi 15 dni roboczych od daty jej otrzymania.
3. W przypadku, gdy z uwagi na złożoność sprawy, zachodzi konieczność przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego i termin 15 dniowy nie może zostać dotrzymany, Bank lub Bank Spółdzielczy informuje Klienta o:
  - 1) przyczynie opóźnienia;
  - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone;
  - 3) wskazuje przewidywany termin udzielenia odpowiedzi.
4. W przypadku, o którym mowa w §7 ust. 3, termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi przez Bank lub Bank Spółdzielczy nie może być dłuższy niż 35 dni roboczych od daty otrzymania reklamacji.
5. Termin rozpatrzenia odwołania wynosi:
  - 1) reklamacje transakcyjne dotyczące urzędzeń własnych - 14 dni od daty rejestracji odwołania;
  - 2) reklamacje transakcyjne dotyczące urzędzeń obcych zgodnie z regulacjami VISA i MasterCard:
    - a) w przypadku procedury prearbitrażu – 30 dni od daty rejestracji odwołania,
    - b) w przypadku procedury arbitrażu 120 dni od daty rejestracji odwołania;
  - 3) reklamacje pozostałe – 14 dni od daty rejestracji odwołania.

## § 8

### [Sposób powiadomienia o rozpatrzeniu skargi, reklamacji]

1. Odpowiedź na skargę, reklamację udzielana jest w formie pisemnej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji i wysłana:
  - 1) listem poleconym na adres korespondencyjny podany przez klienta z zastrzeżeniem ust. 3 – 5 lub
  - 2) wyłączenie na wniosek klienta z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres mailowy, z którego skarga, reklamacja została wysłana, chyba że klient podał w skardze, reklamacji inny adres mailowy, poprzez załączenie skanu odpowiedzi.
2. W odniesieniu do klientów Banku, adres korespondencyjny, o którym mowa w ust. 1 pkt 1 powinien być zgodny z adresem wskazanym w umowie zawartej z klientem, którego dotyczy skarga, reklamacja.

3. W przypadku braku zgodności adresu korespondencyjnego, o którym mowa w ust. 1 pkt 1 odpowiedź przesłana zostanie na adres wskazany w umowie zawartej z klientem, którego dotyczy skarga, reklamacja.
4. W przypadku nie podania przez klienta adresu korespondencyjnego oraz braku adresu w umowie zawartej z klientem skarga, reklamacja pozostanie do odbioru w Centrali Banku.
5. W odniesieniu do klientów, którzy nie zawarli z Bankiem umowy, a złożyli skargę, reklamację odpowiedź wysyłana jest na adres wskazany w skardze, reklamacji lub na adres mailowy, o którym mowa w ust. 1 pkt 2. Postanowienie ust. 4 stosuje się odpowiednio.
6. Przepisu § 7 ust. 5 nie stosuje się do klientów instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą i rolników.

## § 9

### [Informacje dodatkowe]

1. Bank podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
2. W razie sporu z Bankiem klient będący konsumentem może zwrócić o pomoc do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta.
3. Od stanowiska zawartego w odpowiedzi na skargę, reklamację klient może:
  - 1) odwołać się do wyższych szczebli decyzyjnych Banku, w tym Rady Nadzorczej Banku;
  - 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 sądu powszechnego.
4. Przepisu § 8 ust. 3 pkt 4 nie stosuje się do klientów instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą i rolników.