

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

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

#### **§ 1**

1. Reklamacje mogą być wnoszone przez klienta:
  - 1) osobiście w siedzibie Banku lub w dowolnej placówce Banku, w formie pisemnej lub ustnej do protokołu;
  - 2) telefonicznie w formie ustnej na numery placówek Banku podane są na stronie internetowej Banku;
  - 3) w formie pisemnej na adres siedziby Banku lub dowolnej placówki Banku;
  - 4) z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wysyłając e-mail na adres podany na stronie internetowej Banku;
  - 5) faksem w formie pisemnej na numery placówek Banku, podane na stronie internetowej Banku.
2. W przypadku reklamacji dotyczących transakcji dokonanych kartami płatniczymi złożonych formie ustnej przez klientów instytucjonalnych oraz osoby fizyczne prowadzące działalność gospodarczą (w tym również wspólników spółek cywilnych oraz rolników), pracownik przyjmujący reklamację, najpóźniej następnego dnia roboczego od dnia wpływu reklamacji, zobowiązany jest w formie pisemnej zgodnie z załącznikiem nr 6 do zasad poinformować klienta o przyjęciu jego oświadczenia wraz ze wskazaniem terminu rozpatrzenia reklamacji, o którym mowa w zasadach oraz zobowiązać klienta do złożenia podpisu na formularzu reklamacji wypełnionym przez pracownika Banku w terminie 2 dni roboczych od dnia otrzymania pisma.
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 Centrali oraz Oddziałów znajdują się na stronie internetowej [www.bsszubin.pl](http://www.bsszubin.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) 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 (nazwa usługodawcy, miasto, państwo), zgodnie z danymi zaksięgowanej transakcji.

Formularze reklamacji dostępne 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, a także w razie odmowy złożenia podpisu na formularzu reklamacji dotyczącej transakcji dokonanej kartą, pracownik placówki Banku informuje klienta, że rozpatrzenie reklamacji nie będzie możliwe ze względu na niekompletność oświadczenia klienta. Niezależnie od powyższego pracownik Banku udziela odpowiedzi na reklamację klienta w terminie wskazanym w §12 ust. 1 Zasad, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach w terminie określonym w §12 ust. 2 Zasad.

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

#### **§ 3**

1. Odpowiedź na reklamację udzielana jest:
  - 1) w formie papierowej i wysłana listem poleconym na adres wskazany w reklamacji, z zastrzeżeniem ust. 2 ;
  - 2) na innym trwałym nośniku i na wniosek klienta, w tym 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.

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

#### **§ 4**

1. Odpowiedź na reklamację winna być udzielona bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 15 dni roboczych w przypadku reklamacji, które dotyczą praw i obowiązków wynikających z Ustawy o usługach płatniczych lub 30 dni kalendarzowych w pozostałych przypadkach, od dnia otrzymania reklamacji przez Bank.

2. W szczególnie skomplikowanych przypadkach terminy, o których mowa w ust. 1 mogą 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.

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 rozpatrzenia sprawy;
- 3) przewidywanego terminu udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację, który nie może być dłuższy niż określony w ust. 2.

5. 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:

- 1) w formie papierowej i wysłana listem poleconym na adres wskazany w reklamacji, z zastrzeżeniem ust. 2 ;
- 2) na innym trwałym nośniku i na wniosek klienta, w tym 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.

### **[Usługa Chargeback]**

#### **§ 6**

1. Chargeback to usługa inicjowana przez Bank na podstawie reklamacji złożonej przez klienta; umożliwia ona odzyskanie środków z tytułu kwestionowanej przez klienta transakcji dokonanej kartą płatniczą w przypadku, w którym klient nie może dochodzić swoich praw bezpośrednio u akceptanta karty.

2. Informacje dotyczące przypadków, w których klient może skorzystać z usługi Chargeback zostały określone w regulaminach dotyczących prowadzenia rachunków bankowych i wydawania poszczególnych rodzajów kart płatniczych.
3. W ramach świadczenia usługi chargeback Bank przesyła - za pośrednictwem organizacji płatniczej - reklamację do akceptanta karty.
4. W przypadku usługi chargeback Bank jest pośrednikiem pomiędzy klientem (kupującym towar lub usługę), a sprzedawcą (przyjmującym płatność).
5. Usługa chargeback jest przeprowadzana zgodnie z międzynarodowymi regulacjami organizacji płatniczej, której logo znajduje się na karcie wykorzystanej do transakcji (Visa lub Mastercard), tj. na zasadach i w terminach wskazanych przez te organizacje płatnicze.
6. Z uwagi na realizację usługi chargeback, na zasadach i w terminach wskazanych przez organizacje płatnicze, jednostka rozpatrująca w ciągu 14 dni od przyjęcia reklamacji informuje klienta, że w związku z rozpatrywaniem jego zgłoszenia w trybie chargeback, do udzielenia mu odpowiedzi będą mieć zastosowanie terminy właściwej organizacji płatniczej (zał. 6a).
7. Decyzja w sprawie zwrotu kwoty transakcji klientowi jest niezależna od Banku.
8. Pracownik Banku informuje klienta o decyzji akceptanta, w terminie 5 dni roboczych od dnia jej otrzymania; w przypadku stwierdzenia bezzasadności żądania zgłoszonego we wniosku o chargeback, kwota kwestionowanej transakcji nie jest zwracana.

### **[Zgłaszanie nieautoryzowanych transakcji płatniczych]**

#### **§ 7**

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]**

#### **§ 8**

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, 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;
- 5) wystąpić z powództwem do właściwego miejscowo sądu powszechnego.

5. Zasady opisanej w ust. 4 pkt 4 nie stosuje się do klientów instytucjonalnych za wyjątkiem klientów indywidualnych oraz osób prowadzących działalność gospodarczą, w tym wspólników spółek cywilnych i rolników.

#### **[Skargi]**

#### **§ 9**

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 § 17, 18, 19.

#### **[Wniosek]**

#### **§ 10**

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 § 20.

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 Szubinie, 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: ul. Nowogrodzka 47A, 00-695 Warszawa oraz na jego stronie internetowej: <https://rf.gov.pl/>.

Bank Spółdzielczy w Szubinie, 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: ul. Piękna 20, 00-549 Warszawa, oraz na stronie internetowej <https://knf.gov.pl>.

Bank Spółdzielczy w Szubinie, 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 jest Bankowy Arbitraż Konsumencki przy Związku Banków Polskich. Szczegółowe informacje o zasadach rozwiązywania sporów można uzyskać pod adresem: ul. Kruczkowskiego 10, 00-380 Warszawa oraz na stronie internetowej <https://zbp.pl/dla-konsumentow/arbiter-bankowy/dzialalnosc>.

\*dotyczy konsumentów

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