

## **Zasady składania reklamacji/skarg/wniosek**

W przypadku posiadania zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Bank w zakresie wykonywanych czynności bankowych w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r., Klient ma prawo złożyć reklamację.

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

#### **§ 1**

1. Reklamacja może być złożona:
  - 1) osobiście w formie pisemnej lub ustnej do protokołu w Banku (siedzibie);
  - 2) listownie w formie pisemnej na adres Banku;
  - 3) z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej w formie elektronicznej wysyłając e – mail na adres podany na stronie internetowej Banku tj. [strykow@bsstrykow.sgb.pl];
  - 4) faksem w formie pisemnej na numery telefonów podane na stronie internetowej Banku, tj. [427198080 w 40], z zastrzeżeniem ust. 2.
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 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 Banku (siedzibie) w formie pisemnej;
  - 2) listownie w formie pisemnej na adres Banku;
  - 3) faksem w formie pisemnej na numer Banku, podany na stronie internetowej Banku;
  - 4) z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wysyłając e – mail na adres podany na stronie internetowej Banku;
4. 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.
5. Adres Banku znajduje się na stronie internetowej [www.bsstrykow.pl](http://www.bsstrykow.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 mobilnej;
  - 3) numer rachunku, do którego wydano kartę/kartę mobilną;
  - 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.bsstrykow.pl](http://www.bsstrykow.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 wskazanym w § 4 ust. 1-2.

### **[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 30 dni kalendarzowych od daty wpływu reklamacji 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, w tym wspólników spółek cywilnych i rolników, do 90 dni.
3. Za szczególne skomplikowane przypadki, uznaje się konieczność uzyskania przez Bank dodatkowych informacji od podmiotów trzecich współpracujących z Bankiem niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji, a w przypadku reklamacji 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 dnia wpływu reklamacji wraz z podaniem:
  - 1) przyczyn opóźnienia w rozpatrywaniu reklamacji;
  - 2) okoliczności, które muszą zostać ustalone do rozstrzygnięcia sprawy;
  - 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 i 2 wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
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. Zasad opisanych w ust. 6 nie stosuje się do reklamacji złożonych przez klientów instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, w tym wspólników spółek cywilnych i rolników.
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, 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.

#### **[Informacje dodatkowe]**

##### **§ 6**

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 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 właściwego miejscowo sądu powszechnego wskazując Bank jako pozwanego.

#### **[Skargi]**

##### **§ 7**

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 § 6 ust. 4 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. 4 pkt 4.