

## **Informacja dla klienta dotycząca zasad składania reklamacji**

### **w Banku Spółdzielczym w Jutrosinie**

W przypadku posiadania zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Bank, klient ma prawo złożyć reklamację.

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

##### **§ 1**

1. Reklamacje mogą być wnoszone przez klienta:
  - 1) osobiście w dowolnej placówce Banku, w formie pisemnej lub ustnej;
  - 2) telefonicznie w formie ustnej na numer telefonu wskazany na stronie internetowej Banku;
  - 3) listownie w formie pisemnej na adres Centrali Banku lub Placówki Banku<sup>1</sup>;
  - 4) z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wysyłając e-mail na adres podany na stronie internetowej Banku.
2. W przypadku reklamacji dotyczących transakcji dokonanych kartami płatniczymi złożonych w formie ustnej przez klientów indywidualnych oraz osoby fizyczne prowadzące działalność gospodarczą (w tym również wspólników spółek cywilnych i rolników), pracownik przyjmujący reklamację, najpóźniej następnego dnia roboczego od dnia wpływu reklamacji, zobowiązany jest w formie pisemnej 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 każdej transakcji dokonanych kartami płatniczymi należy złożyć na oddzielnym piśmie lub na oddzielnym formularzu obowiązującym w Banku. Do reklamacji – o ile to możliwe – należy dołączyć dokumenty, dodatkowe informacje/wyjaśnienia dotyczące reklamowanej transakcji.
4. Adresy placówek Banku znajdują się na stronie internetowej Banku, tj. [www.bsjutrosin.pl](http://www.bsjutrosin.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,
  - 6) numer telefonu w przypadku wyrażania przez klienta woli otrzymania odpowiedzi na reklamację za pośrednictwem poczty elektronicznej (e-mail) z zastrzeżeniem ust. 2.
2. Reklamacja kartowa musi dodatkowo, oprócz elementów wymienionych w ust. 1 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), zgodne z danymi zaksięgowanej transakcji.

---

<sup>1</sup> Z uwagi na fakt, że Punkt kasowy jest nieczynny do odwołania, nie ma możliwości złożenia reklamacji listownie w tej Placówce Banku przez czas jego zamknięcia.

3. Formularze reklamacji dostępne są na stronie internetowej Banku, tj. [www.bsjutrosin.pl](http://www.bsjutrosin.pl) jako załączniki do niniejszej informacji.
4. W przypadku stwierdzenia przez Bank braku informacji wymaganych do rozpatrzenia reklamacji, Bank poprosi klienta o ich uzupełnienie.

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

#### **§ 3**

Bank potwierdza złożenie reklamacji w formie pisemnej na wniosek klienta.

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

#### **§ 4**

1. Odpowiedź na reklamację dotyczącą świadczonych przez Bank usług płatniczych powinna być udzielona klientowi bez zbędnej zwłoki nie później niż w terminie do 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 szczególne 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, Bank w formie pisemnej lub mailowej, w przypadku gdy klient wskaże taką formę otrzymania odpowiedzi na reklamację, powiadamia 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 terminów, o których 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, z zastrzeżeniem ust. 6.
6. 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.
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]**

#### **§ 5**

1. Odpowiedź udzielana jest:
  - 1) na piśmie, przy użyciu czcionki Times New Roman 12 pkt, a na uzasadnione żądanie klienta przy użyciu większej czcionki i wysłana:
    - a) listem poleconym na adres wskazany w reklamacji przez klienta, z zastrzeżeniem pkt b);

- b) na innym trwałym nośniku i wyłącznie 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 b).

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

#### **§ 6**

1. W przypadku pozyskania przez Bank informacji, że transakcja płatnicza nie była autoryzowana, Bank jest zobowiązany niezwłocznie, nie później niż do końca dnia roboczego następującego po dniu otrzymania informacji o wystąpieniu nieautoryzowanej transakcji, którą został obciążony rachunek, przywrócić rachunek klienta do stanu, jaki istniałby, gdyby transakcja nie miała miejsca.
2. Bank niezwłocznie przekazuje klientowi informację o przywróceniu lub o odmowie przywrócenia rachunku klienta do stanu rachunku, jaki istniałby, gdyby nieautoryzowana transakcja nie miała miejsca.

### **[Informacje dodatkowe]**

#### **§ 7**

1. Bank jest podmiotem podlegającym nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
2. W razie sporu z Bankiem, klient może zwrócić się o pomoc do Powiatowego Rzecznika Praw Konsumentów<sup>2</sup>.
3. Od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację klient może:
- 1) odwołać się do Zarządu Banku Spółdzielczego w Jutrosinie, 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<sup>3</sup>,
  - 3) złożyć wniosek o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego<sup>4</sup>,
  - 4) skorzystać z instytucji Arbitra Bankowego przy Związku Banków Polskich<sup>5</sup> - dotyczy wyłącznie konsumentów lub
  - 5) wystąpić z powództwem do właściwego miejscowo sądu powszechnego, tj.....ze wskazaniem Banku Spółdzielczego w Jutrosinie, ul. Rynek 18, 63-930 Jutrosinie, KRS nr 0000130002 jako pozwanego.

Załącznik nr 1. Formularz reklamacji klienta indywidualni

Załącznik nr 2. Formularz reklamacji klienta instytucjonalni

Załącznik nr 3. Formularz reklamacji kartowej klient indywidualny

Załącznik nr 4. Formularz reklamacji kartowej klient instytucjonalny

Załącznik nr 5. Formularz reklamacji ubezpieczeniowej

---

<sup>2</sup> Dotyczy sporów zaistniałych pomiędzy konsumentem a Bankiem

<sup>3</sup> Dotyczy sporów o prawa majątkowe o wartości co do zasady powyżej 500,00 zł oraz sporów o prawa niemajątkowe

<sup>4</sup> Dotyczy sporów zaistniałych pomiędzy osobą fizyczną a Bankiem

<sup>5</sup> Dotyczy sporów zaistniałych pomiędzy konsumentami a Bankiem, do kwoty 12.000,00 zł, a w przypadku kredytów hipotecznych do kwoty 20.000,00 zł

## **Informacja o podmiotach rozpatrujących spory konsumenckie**

Bank Spółdzielczy w Jutrosinie 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://www.rf.gov.pl>.

Bank Spółdzielczy w Jutrosinie 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: Sąd Polubownym przy Komisji Nadzoru Finansowego, ul. Piękna 20, 00 –549 Warszawa oraz na stronie internetowej: <https://www.knf.gov.pl>.

Bank Spółdzielczy w Jutrosinie 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 przez Związku Banków Polskich. Szczegółowe informacje o zasadach rozwiązywania sporów można uzyskać pod adresem: ul. Kruczkowskiego 8, 00-380 Warszawa oraz na stronie internetowej: <https://www.zbp.pl>.