



System Ochrony Zrzeszenia BPS

## **Bank Spółdzielczy w Pszczynie 43-200 Pszczyna Rynek 6**

**ROK ZAŁOŻENIA 1907**

**www.bspszczyna.pl e-mail: bspszczyna@bspszczyna.pl tel. 32 210 36 39, 32 210 35 91**

---

---

### **ZASADY PRZYJMOWANIA ORAZ ROZPATRYWANIA SKARG I REKLAMACJI**

#### **W BANKU SPÓLDZIELCZYM W PSZCZYNIE**

##### **Złożenie reklamacji / skargi**

##### **§ 1**

1. Klient Banku Spółdzielczego w Pszczynie ma możliwość złożenia reklamacji / skargi, czyli kierowanego do Banku wystąpienia zawierającego zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Bank.
2. Zgłoszenie reklamacji / skargi przez Klienta powinno być dokonane niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia, w celu umożliwienia sprawnego i rzetelnego rozpatrzenia.
3. Bank rozpatruje reklamacje złożone przez Klientów Banku lub osoby działające w ich imieniu:
  - 1) w przypadku Klientów indywidualnych w zakresie:
    - a) transakcji płatniczych w terminie nie późniejszym niż 13 miesięcy od dnia zaistnienia zdarzenia,
    - b) kredytów konsumenckich w terminie nie późniejszym niż 6 lat od dnia zaistnienia zdarzenia,
    - c) transakcji na instrumentach finansowych w terminie nie późniejszym niż 6 lat od dnia zaistnienia zdarzenia,
    - d) roszczeń związanych z prowadzonym rachunkiem bankowym oraz pozostałych typów skarg lub reklamacji w terminie nie późniejszym niż 2 lata od dnia zaistnienia zdarzenia;
  - 2) w przypadku Klientów instytucjonalnych w zakresie:
    - a) transakcji płatniczych w terminie nie późniejszym niż 1 miesiąc od dnia zaistnienia zdarzenia,
    - b) kredytów w terminie nie późniejszym niż 3 lata od dnia zaistnienia zdarzenia,
    - c) roszczeń związanych z prowadzonym rachunkiem bankowym oraz pozostałych typów skarg lub reklamacji w terminie nie późniejszym niż 2 lata od dnia zaistnienia zdarzenia.

4. Reklamacja powinna zawierać zastrzeżenia związane z działalnością prowadzoną przez Bank.

## § 2

1. Bank umożliwia Klientowi złożenie reklamacji / skargi w formie:
  - a) pisemnej – osobiście w Centrali lub jednostce organizacyjnej Banku albo przesyłką pocztową,
  - b) ustnie – telefonicznie albo osobiście podczas wizyty klienta w Centrali Banku lub jednostkach organizacyjnych,
  - c) elektronicznie z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wysyłając e – mail na adres: [bspszczyzna@bspszczyzna.pl](mailto:bspszczyzna@bspszczyzna.pl)
2. Reklamacje / skargi mogą być wnoszone przez klienta w następujących jednostkach bankowych zajmujących się obsługą klienta:
  - 1) Centrala 43-200 Pszczyzna Rynek 6, telefon 32 210 36 39;
  - 2) Punkt Obsługi Klienta w 43-200 Pszczyzna ul. Dobrawy 4, telefon 32 210 00 60;
  - 3) Punkt Obsługi Klienta w Urzędzie Gminy w Goczałkowicach-Zdroju ul. Szkolna 13, telefon 32 210 70 03;
  - 4) Punkt Obsługi Klienta w Urzędzie Gminy w Kobiórze ul. Kobiórska 5, telefon 32 328 80 18.

## § 3

1. Reklamacja /skarga powinna zawierać:
  - dane identyfikacyjne Klienta;
  - adres korespondencyjny;
  - dokładny opis zdarzenia lub przedmiotu zastrzeżeń Klienta;
  - oczekiwany przez Klienta stan po rozpatrzeniu zastrzeżeń;
  - własnoręczny podpis Klienta.
2. W przypadku reklamacji nieautoryzowanej transakcji płatniczej zgłoszenie powinno zawierać dodatkowo:
  - numer rachunku,
  - imię i nazwisko Posiadacza rachunku,
  - datę dokonania transakcji płatniczej,
  - kwota transakcji płatniczej.
3. W przypadku reklamacji transakcji dokonywanych kartami płatniczymi zgłoszenie powinno dodatkowo zawierać:
  - imię i nazwisko Posiadacza / Użytkownika karty
  - kwota transakcji,
  - data transakcji,
  - miejsce dokonania transakcji.
4. Dodatkowo, w celu ułatwienia identyfikacji klienta, reklamacja / skarga może zawierać następujące dane: PESEL, NIP lub REGON.

5. W przypadku stwierdzenia przez pracownika przyjmującego reklamację / skargę braku informacji wymaganych do rozpatrzenia reklamacji, pracownik Banku przyjmujący reklamację zobowiązuje klienta do ich uzupełnienia.

#### **§ 4**

Na życzenie Klienta Bank przekazuje mu potwierdzenie złożenia reklamacji / skargi poprzez sporządzenie kopii opatrzonej pieczętą imienną oraz podpisem pracownika przyjmującego.

#### **Termin rozpatrzenia reklamacji / skargi**

#### **§ 5**

1. Bank udziela odpowiedzi na reklamację / skargę związaną ze świadczeniem usług płatniczych bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie do 15 dni roboczych od daty jej otrzymania.
2. Bank udziela odpowiedzi na reklamację / skargę związaną ze świadczeniem usług innych niż wymienione w ust. 1 bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie do 30 dni od daty jej otrzymania.
3. W przypadku, gdy z uwagi na złożoność sprawy lub konieczność przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego i termin 15-sto lub 30-stodniowy nie może zostać dotrzymany, Bank informuje Klienta o przyczynie opóźnienia, wskazując okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy oraz określa przewidywalny termin udzielenia odpowiedzi, który:
  - 1) w przypadku określonym w ust. 1 nie może być dłuższy niż 35 dni roboczych od daty otrzymania reklamacji / skargi
  - 2) w przypadku określonym w ust. 2 nie może być dłuższy niż 60 dni od daty otrzymania reklamacji / skargi.

#### **§ 6**

1. Odpowiedź na reklamację / skargę udzielana jest w formie pisemnej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji i wysłana listem poleconym na adres korespondencyjny podany przez klienta.
2. Na wniosek Klienta Bank może dostarczyć odpowiedź pocztą elektroniczną.
3. W odniesieniu do klientów Banku, którzy zawarli z Bankiem umowę o świadczenie usługi, adres korespondencyjny, o którym mowa w ust. 1 powinien być zgodny z adresem Klienta zarejestrowanym w systemie Bankowym.
4. W przypadku braku zgodności adresu korespondencyjnego, o którym mowa w ust. 3 odpowiedź przesłana zostanie na adres Klienta zarejestrowany w systemie Bankowym.
5. W przypadku nie podania przez klienta adresu korespondencyjnego oraz braku adresu w systemie Bankowym odpowiedź pozostanie do odbioru w Centrali Banku.
6. W odniesieniu do klientów, którzy nie zawarli z Bankiem umowy, a złożyli reklamację / skargę, odpowiedź wysyłana zostaje na adres wskazany w reklamacji / skardze.
7. W przypadku nie dotrzymania terminów określonych w § 5 reklamację / skargę uznaje się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.

#### **§ 7**

## Informacje dodatkowe

1. Bank Spółdzielczy w Pszczynie rozpatruje reklamacje / skargi w sposób rzetelny, obiektywny, z poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa i dobrych obyczajów w celu niezależnego i obiektywnego rozwiązania zgłoszonego problemu.
2. Organem nadzoru nad działalnością Banku jest Komisja Nadzoru Finansowego.
3. Organem nadzoru właściwym w sprawach ochrony konsumentów jest Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.
4. Od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację / skargę Klientowi przysługuje prawo do:
  - a) odwołania się do Zarządu Banku w terminie 30 dni od dnia otrzymania odpowiedzi na reklamację / skargę;
  - b) zwrócenia się do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta (przysługuje Klientowi posiadającemu status konsumenta);
  - c) pozasądowego rozstrzygnięcia ewentualnych sporów z Bankiem – organami właściwymi do rozstrzygnięcia sporów są:
    - Bankowy Arbitraż Konsumencki, działający przy Związku Banków Polskich - przysługuje Klientowi posiadającemu status konsumenta ([www.zbp.pl](http://www.zbp.pl)),
    - Rzecznik Finansowy – w przypadku Klienta będącego osobą fizyczną ([www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl))
  - d) wystąpienia z powództwem do właściwego Sądu Powszechnego.