



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 REKLAMACJI I ZGŁOSZEŃ W BANKU SPÓLDZIELCZYM W PSZCZYNIE**

#### **Informacja o zasadach składania i rozpatrywania reklamacji**

##### **§ 1**

1. Klient Banku Spółdzielczego w Pszczynie ma możliwość złożenia reklamacji, czyli kierowanego do Banku wystąpienia zawierającego zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Bank.
2. Zgłoszenie reklamacji 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 wobec Klienta oraz dane adresowe Klienta. Klient powinien dołączyć wszelkie dokumenty związane z przedmiotem sprawy. Bank może zwrócić się do Klienta o uzupełnienie dokumentacji zgłaszanej reklamacji, w przypadku w którym uzupełnienie dokumentów warunkuje rozpatrzeniem reklamacji.

##### **§ 2**

1. Klient może złożyć reklamację w następującej formie:

- 1) pisemnie – w postaci papierowej drogą korespondencyjną kierując pismo na adres korespondencyjny Banku lub poprzez złożenie pisma osobiście w placówce bankowej,
  - 2) w formie elektronicznej – wysyłając e-mail na adres: [bspszczyna@bspszczyna.pl](mailto:bspszczyna@bspszczyna.pl),
  - 3) ustnie – w rozmowie telefonicznej z pracownikiem Banku,
  - 4) w towarzystwie ubezpieczeniowym, z którym Bank podpisał umowę o współpracy.
2. Reklamacje mogą być wnoszone w następujących jednostkach zajmujących się obsługą klienta:
    - 1) Centrala 43-200 Pszczyna Rynek 6, telefon 32 210 36 39;
    - 2) Punkt Obsługi Klienta w 43-200 Pszczyna 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. Bieg terminu rozpatrywania reklamacji rozpoczyna się w dniu jej wpływu do Banku.
  4. Klient uprawniony jest do złożenia reklamacji przez pełnomocnika, na podstawie prawidłowo sporządzonego pełnomocnictwa.

### § 3

1. Reklamacja powinna zawierać:
  - dane identyfikacyjne Klienta;
  - adres korespondencyjny;
  - dokładny opis zdarzenia lub przedmiotu zastrzeżeń Klienta;
  - oczekiwany przez Klienta stan po rozpatrzeniu zastrzeżeń;
  - dodatkowo, w celu ułatwienia identyfikacji klienta reklamacja może zawierać następujące dane: PESEL, NIP lub REGON,
  - podpis Klienta.
2. W przypadku stwierdzenia przez pracownika przyjmującego reklamację braku informacji wymaganych do rozpatrzenia reklamacji, pracownik Banku przyjmujący reklamację zobowiązuje klienta do ich uzupełnienia.
3. Na życzenie Klienta Bank przekazuje mu potwierdzenie złożenia reklamacji/~~skargi~~ poprzez sporządzenie kopii opatrzonej pieczętą imienną oraz podpisem pracownika przyjmującego.

### Termin rozpatrzenia reklamacji

### § 4

1. Bank udziela odpowiedzi na reklamację w terminie:
  - 1) 15 dni roboczych od dnia jej otrzymania dla reklamacji związanej z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej,
  - 2) 30 dni kalendarzowych od dnia jej otrzymania dla reklamacji niezwiązanej z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej,
  - 3) 7 dni kalendarzowych od dnia jej otrzymania dla reklamacji złożonej przez osobę niebędącą Klientem Banku.
2. W uzasadnionych przypadkach, gdy z uwagi na złożoność sprawy zachodzi 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.
3. W przypadku braku odpowiedzi ze strony Banku w terminach wskazanych powyżej od otrzymania przez Bank reklamacji lub przekroczenia wskazanego powyżej na udzielenie odpowiedzi, reklamację uznaje się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.

## § 5

1. Bank udziela odpowiedzi na reklamację w formie papierowej na adres korespondencyjny podany przez Klienta lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji z zastrzeżeniem, że udzielenie odpowiedzi na reklamację w wybranej formie nie może powodować wystąpienia ryzyka ujawnienia tajemnicy bankowej osobom nieuprawnionym.
2. W odniesieniu do klientów, którzy nie zawarli z Bankiem umowy odpowiedź zostanie wysłana na adres wskazany w reklamacji.
3. W przypadku nie dotrzymania terminów określonych w § 4 reklamację uznaje się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.

## § 6

1. Bank Spółdzielczy w Pszczynie rozpatruje reklamacje w sposób rzetelny, obiektywny, z poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa i dobrych obyczajów w celu niezależnego i obiektywnego rozwiązania zgłoszonego problemu.
2. Właściwym dla Banku organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego.
3. Od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację Klientowi przysługuje prawo do:
  - a) odwołania się do Zarządu Banku w terminie 30 dni od dnia otrzymania odpowiedzi na reklamację,
  - 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.

### **Informacja o zasadach składania i rozpatrywania zgłoszeń o transakcjach nieautoryzowanych**

## § 7

1. Klient Banku, ma prawo do złożenia zgłoszenia wystąpienia nieautoryzowanej transakcji płatniczej, które Bank jest zobowiązany rozpatrzyć zgodnie z zasadami określonymi w art. 46 Ustawy o usługach płatniczych (Ustawa z dnia 10 maja 2018 r. o zmianie ustawy o usługach płatniczych oraz niektórych innych ustaw).
2. Klient uprawniony jest do złożenia reklamacji przez pełnomocnika, na podstawie prawidłowo sporządzonego pełnomocnictwa.
3. Klient może złożyć zgłoszenie wystąpienia nieautoryzowanej transakcji płatniczej w następującej formie:

- 1) pisemnie – w postaci papierowej drogą korespondencyjną kierując pismo na adres korespondencyjny Banku lub poprzez złożenie pisma osobiście w placówce bankowej,
  - 2) w formie elektronicznej – wysyłając e-mail na adres: [bspszczyzna@bspszczyzna.pl](mailto:bspszczyzna@bspszczyzna.pl),
  - 3) ustnie – w rozmowie telefonicznej z pracownikiem Banku.
4. Klient powinien złożyć w Banku zgłoszenie wystąpienia nieautoryzowanej transakcji niezwłocznie po jej stwierdzeniu. Zgłoszenie takie musi zawierać:
- 1) numer rachunku lub numer karty związanej z nieautoryzowaną transakcją;
  - 2) imię i nazwisko Posiadacza rachunku/ Użytkownika/ Użytkownika karty;
  - 3) datę dokonania transakcji płatniczej;
  - 4) oryginalną kwotę transakcji płatniczej;
  - 5) nazwę akceptanta lub bankomatu w przypadku transakcji dokonywanych kartą debetową;
  - 6) wskazanie powodu złożenia zgłoszenia;
  - 7) potwierdzenie czy Użytkownik/Użytkownik karty był w posiadaniu karty w chwili realizacji transakcji płatniczej, której dotyczy zgłoszenie;
  - 8) potwierdzenie czy transakcja na rachunku płatniczym była wykonana z należącego do Posiadacza/ Użytkownika karty urządzenia umożliwiającego dokonanie tej transakcji.
5. Bank udziela odpowiedzi na zgłoszenie w terminie do 30 dni kalendarzowych od dnia jej otrzymania. W uzasadnionych przypadkach, gdy zachodzi konieczność przeprowadzenia dodatkowego postępowania wyjaśniającego, i tym samym 30 dniowy termin rozpatrzenia zgłoszenia nie może zostać dotrzymany, Bank przed upływem tego terminu, informuje Klienta o przyczynie opóźnienia ze wskazaniem okoliczności, które muszą zostać ustalone oraz przewidywanego terminu udzielenia odpowiedzi, który nie może być dłuższy niż 60 dni kalendarzowych od dnia otrzymania zgłoszenia.
6. W przypadku stwierdzenia przez Bank wystąpienia nieautoryzowanej transakcji, Bank niezwłocznie po stwierdzeniu wystąpienia nieautoryzowanej transakcji, to jest najpóźniej do końca kolejnego dnia roboczego, z wyjątkiem przypadku, w którym Bank ma uzasadnione i należyte udokumentowane podstawy, aby podejrzewać oszustwo, przywraca obciążony rachunek Klienta do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miała ona miejsca.
7. Bank udziela odpowiedzi na zgłoszenie wystąpienia nieautoryzowanej transakcji płatniczej w formie papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji z zastrzeżeniem, że udzielenie odpowiedzi na zgłoszenie w wybranej formie nie może powodować wystąpienia ryzyka ujawnienia tajemnicy bankowej osobom nieuprawnionym niezwłocznie po zakończeniu postępowania wyjaśniającego.
8. Właściwym dla Banku organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego.