

## Informacja dla klienta dotycząca zasad składania reklamacji/skarg/wniosek

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. z późn. zm., 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) listownie w formie pisemnej na adres siedziby Banku lub dowolnej placówki Banku;
- 3) z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wysyłając e-mail na adres podany na stronie internetowej Banku;
- 4) telefonicznie przez kontakt z placówką Banku lub Centralą, do których numery podane są na internetowej stronie banku: [www.bsjedlinsk.pl](http://www.bsjedlinsk.pl),
- 5) faksem w formie pisemnej na numery placówek Banku, podane na stronie internetowej Banku.

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) w formie ustnej, Bank wezwie klienta do uzupełnienia reklamacji poprzez złożenie podpisu na formularzu reklamacji wypełnionym przez pracownika Banku w terminie 2 dni roboczych od momentu otrzymania wezwania.

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.bsjedlinsk.pl](http://www.bsjedlinsk.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 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 (nazwę placówki, miasto, państwo), zgodnie z danymi zaksięgowanej transakcji.

**Formularze reklamacji dostępne są na stronie internetowej Banku pod adresem [www.bsjedlinsk.pl](http://www.bsjedlinsk.pl).**

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, Bank informuje klienta, że rozpatrzenie reklamacji nie będzie możliwe, ze względu na niekompletność oświadczenia klienta. Niezależnie od powyższego klient jest informowany o rozpatrzeniu reklamacji niezwłocznie, w terminie określonym w § 4 ust. 1 lub 2.

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

#### **§ 3**

1. Bank potwierdza złożenie reklamacji w formie pisemnej.
2. W przypadku reklamacji zgłaszanych telefonicznie, pracownik przyjmujący zgłoszenie w trakcie prowadzonej rozmowy telefonicznej pozyskuje dane, wypełnia formularz reklamacji wraz z adnotacją zawierającą datę przyjęcia reklamacji, umieszcza odcisk pieczętki imiennej oraz składa podpis zgodnie z procedurą obowiązującą w Banku.

### **[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 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 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 zastrzeżeń klienta;

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

5. Do zachowania terminu, o którym mowa w ust. 1 i 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 (Dz. U. z 2012 r., poz. 1529 ze zm.).

6. W przypadku, gdy klient wskaże formę elektroniczną, jako formę otrzymania odpowiedzi na reklamację, odpowiedź na reklamację i informacja, o której mowa w ust. 4, w formacie podpisanego elektronicznie pliku pdf i zaszyfrowana hasłem jest wysłana na adres e-mail klienta podany na formularzu reklamacji. Hasło dla klienta umożliwiające odczytanie odpowiedzi na reklamację jest nadawane przez pracownika udzielającego odpowiedzi na reklamację i wysyłane w formie SMS (za pomocą bramki SMS w systemie bankowym) na numer telefonu klienta podany na formularzu reklamacji.

7. W przypadku niedotrzymania terminu określonego w ust. 1, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach, o których mowa w ust. 3 terminu określonego w ust. 2, istnieje ryzyko uznania, że reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą klienta.

8. 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.

9. 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.

10. 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 i wysłana:

- 1) listem poleconym na adres wskazany w reklamacji przez klienta,
- 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.

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

#### **§ 6**

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]**

#### **§ 7**

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 Południowo-Mazowieckiego Banku Spółdzielczego w Jedlińsku, 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, o ile wartość przedmiotu sporu nie jest wyższa niż 12.000 zł\*;
  - 4) złożyć wniosek do Rzecznika Finansowego\*\* w sprawie rozwiązania sporu lub
  - 5) wystąpić z powództwem do sądu powszechnego.
5. Zasady opisanej w ust. 4 pkt 4 nie stosuje się do klientów instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, w tym wspólników spółek cywilnych i rolników.

### **[Skargi]**

#### **§ 8**

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 – 5, za wyjątkiem § 4 ust. 7 i § 7 ust. 4 pkt 4.

### **[Wniosek]**

#### **§ 9**

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 – 5, za wyjątkiem § 4 ust. 7 i § 7 ust. 4 pkt 4.

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

Południowo-Mazowiecki Bank Spółdzielczy w Jedlińsku, 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: Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa oraz na jego stronie internetowej: <https://rf.gov.pl/>.

Południowo-Mazowiecki Bank Spółdzielczy w Jedlińsku , 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: 00-030 Warszawa, Pl. Powstańców Warszawy 1 oraz na stronie internetowej <https://knf.gov.pl>.

Południowo-Mazowiecki Bank Spółdzielczy w Jedlińsku w związku z wejściem w życie Ustawy z dnia 23 września 2016r. 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 8, 00-380 Warszawa oraz na stronie internetowej <https://zbp.pl/dla-konsumentow/arbitrer-bankowy/dzialalnosc>.

\* dotyczy konsumentów

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