

## INFORMACJA

### dla osób nie będących klientami Banku Spółdzielczego w Kostrzynie\*

#### [Forma i miejsce złożenia reklamacji, skarg, wniosków]

1. Reklamacje, skargi, wnioski mogą być wnoszone przez klienta:
  - 1) osobiście w formie pisemnej lub ustnej w jednostce bankowej zajmującej się obsługą klienta;
  - 2) listownie w formie pisemnej na adres jednostki bankowej zajmującej się obsługą klienta;
  - 3) z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej w formie elektronicznej wysyłając e – mail na adres podany na stronie internetowej Banku, tj. bskostrzyn@bskostrzyn.pl;
  - 4) telefonicznie w formie ustnej na numer telefonu wskazany na stronie internetowej Banku, tj. 61 89 70 420.
  - 5) faksem w formie pisemnej na numery jednostek bankowych, podane na stronie internetowej Banku.
3. Reklamacje, skargi, wnioski, o których mowa w ust. 1 pkt 1 mogą być wnoszone przez klienta w następujących jednostkach bankowych zajmujących się obsługą klienta:
  - 1) Centrala – Bank Spółdzielczy w Kostrzynie;
  - 2) Oddział w Kostrzynie – Bank Spółdzielczy w Kostrzynie Oddział w Kostrzynie;
  - 3) Oddział w Nekli – Bank Spółdzielczy w Kostrzynie Oddział w Nekli.

#### [Zakres danych zawartych w reklamacji, skardze, wniosku]

1. Treść reklamacji, skargi, wniosku 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 wyrażenia przez Klienta woli otrzymania odpowiedzi na reklamację za pośrednictwem poczty elektronicznej (e-meil) – za pośrednictwem telefonu zostanie przekazane hasło do otwarcia korespondencji.  
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 (nazwa usługodawcy, miasto, państwo), zgodne z danymi zaksięgowanej transakcji.
3. Dodatkowo, w celu ułatwienia identyfikacji klienta formularz reklamacji, skargi, wniosku może zawierać następujące dane: PESEL, NIP lub numer w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego.
4. Formularz reklamacji, skargi, wniosku dostępny jest na stronie internetowej Banku.
5. W przypadku stwierdzenia przez pracownika jednostki bankowej braku informacji wymaganych do rozpatrzenia reklamacji, skargi, wniosku, o których mowa w ust. 1 pracownik jednostki bankowej zobowiązuje klienta do ich uzupełnienia w formie w jakiej klient złożył reklamację, skargę, wniosek, a w

Załącznik nr 2 do zasad składania i rozpatrywania skarg i reklamacji w Banku Spółdzielczym w Kostrzynie przypadku złożenia przez klienta reklamacji dotyczącej kart płatniczych w formie ustnej dodatkowo do złożenia podpisu na formularzu.

### [Sposób potwierdzenia wpływu reklamacji, skargi, wniosku]

1. Bank potwierdza złożenie reklamacji, skargi, wniosku w formie pisemnej.

### [Termin rozpatrzenia skarg, reklamacji, wniosków]

1. Odpowiedź na reklamację:
  - 1) 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 jednostkę bankową,
  - 2) w przypadku pozostałych reklamacji powinna być udzielona klientowi bez zbędnej zwłoki nie później niż w terminie do 30 dni kalendarzowych od dnia otrzymania reklamacji przez jednostkę bankową,  
z zastrzeżeniem skarg składanych na Członka Zarządu Banku i Zarząd Banku rozpatrywanych przez Radę Nadzorczą na kolejnym jej posiedzeniu.
2. W szczególnie skomplikowanych przypadkach termin, o którym mowa w:
  - 1) ust. 1 pkt 1 może ulec wydłużeniu do 35 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji,
  - 2) ust. 1 pkt 2 może ulec wydłużeniu do 60 dni kalendarzowych., a w przypadku klientów instytucjonalnych z wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą i rolników, do 90 dni od dnia otrzymania reklamacji.
3. W przypadku reklamacji mieszanych tj. zawierających zarówno zastrzeżenia w zakresie usług płatniczych i zawierających inne zastrzeżenia Bank udziela odpowiedzi w terminie wskazanym w:
  - 6) ust. 1 pkt 1) i ust. 2 pkt 1) w przypadku zastrzeżeń w zakresie usług płatniczych oraz
  - 7) ust. 1 pkt 2) i ust. 2 pkt 2) w przypadku innych zastrzeżeń niż wskazane w pkt 1.
4. Za szczególnie skomplikowane przypadki uznaje się konieczność uzyskania przez Bank dodatkowych informacji/dokumentów od podmiotu trzeciego niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji.
5. W przypadku braku możliwości udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację w terminie określonym w ust. 1, Bank informuje w formie pisemnej klienta, przed upływem terminu wskazanego w ust. 1 o:
  2. przyczynach opóźnienia w rozpatrywaniu reklamacji;
  3. okolicznościach, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
  4. przewidywanego terminu rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację, który nie może być dłuższy niż termin wskazany w ust. 2.
6. Do zachowania terminu, o którym mowa w:
  - 1) ust. 1 pkt 1 i ust. 2 pkt 1 i ust. 4 wystarczy wysłanie odpowiedzi na reklamację 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
  - 2) ust. 1 pkt 2, ust. 2 pkt 2 i ust 4 wystarczy wysłanie odpowiedzi na reklamację przed jego upływem.
7. Postanowienia ust. 1 pkt 1, ust. 2 pkt 1, ust. 5 pkt 1 nie stosuje się do skarg i wniosków składanych przez klientów.

### [Sposób powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji, skargi, wniosków]

1. Odpowiedź na reklamację, skargę, wniosek.
2. Odpowiedź na reklamację udzielana jest:

Załącznik nr 2 do zasad składania i rozpatrywania skarg i reklamacji w Banku Spółdzielczym w Kostrzynie  
1) w formie pisemnej, na papierze firmowym lub po uzgodnieniu z klientem na innym trwałym nośniku, przy użyciu czcionki Time New Roman 12 pkt listem poleconym na adres korespondencyjny podany przez klienta w przypadku reklamacji zawierającej zastrzeżeń dotyczące usług płatniczych,

2) w formie pisemnej, na papierze firmowym lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji, przy użyciu czcionki Time New Roman 12 pkt, a na uzasadnione żądanie klienta przy użyciu większej czcionki i wysłana bez względu na sposób rozpatrzenia reklamacji:

a) listem poleconym na adres korespondencyjny podany przez klienta;

b) 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

w przypadku reklamacji nie zawierającej zastrzeżeń dotyczących usług płatniczych

3. W przypadku nie podania przez klienta adresu korespondencyjnego w reklamacji, skardze, wniosku, reklamacja, skarga, wniosek pozostanie do odbioru w Centrali Banku.

4. Udzielając odpowiedzi na reklamację, skargę, wniosek Bank bierze pod uwagę stan faktyczny istniejący w ostatnim dniu terminu na udzielenie odpowiedzi na reklamację, skargę, wniosek chyba że informacje i ewentualne dokumenty, jakimi dysponuje Bank, umożliwiają udzielenie odpowiedzi wcześniej.

5. W przypadku gdy zmianie ulegnie stan faktyczny, w oparciu o który Bank udzielił odpowiedzi na reklamację, skargę, wniosek Bank ponownie rozpoznaje reklamację, skargę, wniosek biorąc pod uwagę zmieniony stan faktyczny, o ile zmiany nastąpiły na korzyść klienta.

#### [Informacje dodatkowe]

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. Od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację, skargę klient może:

1) odwołać się do Zarządu lub Rady Nadzorczej Banku w przypadku skarg na członków zarządu 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) skorzystać z instytucji Arbitra Bankowego przy Związku Banków Polskich;<sup>4</sup>

4) złożyć wniosek do Rzecznika Finansowego w sprawie rozwiązania sporu lub

5) wystąpić z powództwem do właściwego miejscowo sądu powszechnego tj. Sądu Rejonowego ....<sup>1</sup> / Sądu Rejonowego ....<sup>2</sup>, wskazując Bank Spółdzielczy w Kostrzynie ul. Warszawska 4, 62-025 Kostrzyn, KRS nr 0000093233 jako pozwanego.

4. postanowienia ust. 3 pkt 4 nie stosuje się do skarg.

**\*) dotyczy klientów indywidualnych oraz osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, w tym wspólników spółek cywilnych oraz rolników.**

<sup>1</sup> Dotyczy sporów zaistniałych pomiędzy osobami fizycznymi a Bankiem

<sup>2</sup> Dotyczy sporów zaistniałych pomiędzy przedsiębiorcami

<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 konsumentami a Bankiem, do kwoty 12.000,00 zł, a w przypadku kredytów hipotecznych do kwoty 20.000,00 zł

