

## **Informacja na temat składania i rozpatrywania reklamacji w Banku Spółdzielczym w Białymstoku**

**Szanowni Państwo,**

W przypadku posiadania zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Bank, Klient ma prawo złożyć reklamację. Wniesienie uwag niezwłocznie po uzyskaniu zastrzeżeń ułatwi i przyspieszy ich rzetelne rozpatrzenie.

1. Reklamacja może być złożona:
  - 1) w formie pisemnej – osobiście w Centrali lub dowolnym Oddziale/Filii, albo przesyłką pocztową,
  - 2) ustnie – osobiście do protokołu podczas wizyty klienta w Placówce Banku.
2. 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 i wyjaśnienia dotyczące reklamowanej transakcji.
3. Dane adresowe Centrali oraz Placówek Banku znajdują się na stronie internetowej [www.bs.bialystok.pl](http://www.bs.bialystok.pl)
4. 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.
5. Reklamacja dotycząca transakcji dokonywanych kartami płatniczymi, oprócz informacji zawartych w pkt 4, powinna dodatkowo zawierać:
  - 1) imię i nazwisko posiadacza karty/użytkownika karty;
  - 2) numer karty;
  - 3) numer rachunku, do którego wydano kartę;
  - 4) datę i kwotę transakcji;
  - 5) miejsce dokonania reklamowanej transakcji (nazwę placówki, miasto, państwo).
6. Formularze reklamacji dostępne są w Placówkach Banku i na stronie [www.bs.bialystok.pl](http://www.bs.bialystok.pl)
7. W przypadku stwierdzenia braku informacji niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji, Bank zwraca się z prośbą o ich uzupełnienie w formie w jakiej Klient złożył reklamację.
8. W sytuacji odmowy podania przez Klienta wszystkich danych niezbędnych do rozpoczęcia procesu rozpatrzenia reklamacji, Bank informuje Klienta, że rozpatrzenie reklamacji nie będzie możliwe, ze względu na niekompletność oświadczenia Klienta.
9. Bank potwierdza, na żądanie Klienta, złożenie reklamacji w formie pisemnej lub innej uzgodnionej z Klientem.
10. Bank odpowiada na reklamację bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 30 dni kalendarzowych od daty wpływu reklamacji do Banku.
11. W szczególnie skomplikowanych przypadkach termin, o którym mowa w pkt 10 może ulec wydłużeniu do 60 dni kalendarzowych, a w przypadku Klientów instytucjonalnych

z wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, w tym wspólników spółek cywilnych i rolników, do 90 dni.

12. Za szczególne skomplikowane przypadki uznaje się konieczność uzyskania przez Bank dodatkowych informacji od podmiotów trzecich współpracujących z Bankiem niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji.
13. W przypadku braku możliwości udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację w terminie określonym w pkt. 10 Bank w formie pisemnej :
  - 1) wyjaśnia przyczyny opóźnienia w rozpatrywaniu reklamacji;
  - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone;
  - 3) wskazuje przewidywany termin udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację, który nie może być dłuższy niż wskazany w pkt. 11.
14. Do zachowania wskazanych wyżej terminów wystarczy wysłanie odpowiedzi przed ich upływem.
15. W przypadku niedotrzymania terminu określonego w pkt. 10, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach, o których mowa w pkt. 12 terminu określonego w pkt. 11, reklamację uznaje się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta, z zastrzeżeniem pkt 16.
16. Zasad opisanych w pkt. 15 nie stosuje się do reklamacji złożonych przez Klientów instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, w tym wspólników spółek cywilnych i rolników.
17. 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.
18. Odpowiedź na reklamację udzielana jest w formie pisemnej listem poleconym na adres wskazany w reklamacji przez Klienta.
19. Bank podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
20. W razie sporu z Bankiem Klient będący konsumentem może zwrócić się o pomoc do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta.
21. Od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację Klient może:
  - 1) odwołać się do wyższych szczebli decyzyjnych Banku;
  - 2) złożyć zapis na Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego;
  - 3) skorzystać z instytucji Arbitra Bankowego przy Związku Banków Polskich;
  - 4) złożyć wniosek do Rzecznika Finansowego w sprawie rozwiązania sporu lub
  - 5) wystąpić z powództwem do sądu powszechnego.
22. Rzecznik Finansowy, Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego oraz Bankowy Arbitraż Konsumentcki przy Związku Banków Polskich są podmiotami uprawnionymi do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozpatrywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich. Adres strony internetowej Rzecznika Finansowego to [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl), adres strony internetowej Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego to [www.knf.gov.pl/regulacje/Sad\\_Polubowny](http://www.knf.gov.pl/regulacje/Sad_Polubowny), adres strony internetowej Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego przy Związku Banków Polskich to [www.zbp.pl/dla-konsumentow/arbitrer-bankowy/dzialalnosc](http://www.zbp.pl/dla-konsumentow/arbitrer-bankowy/dzialalnosc).
23. Zasady opisanej w pkt. 21.4. nie stosuje się do Klientów instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, w tym wspólników spółek cywilnych i rolników.