



## **Informacje o zasadach składania i rozpatrywania skarg/reklamacji oraz zgłoszeń o transakcjach nieautoryzowanych w Banku Spółdzielczym w Sochaczewie**

Klient Banku Spółdzielczego w Sochaczewie (dalej Bank) jest uprawniony do złożenia reklamacji, a Bank jest zobowiązany do jej rozpatrzenia według poniższych zasad:

1. Klient powinien zgłosić reklamację do Banku niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia, w tym w przypadku nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych transakcji płatniczych, albo innych nieprawidłowości związanych z użytkowaniem karty. 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 obciążenia rachunku albo od dnia, w którym transakcja miała być wykonana,
    - 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.
2. Klient może złożyć reklamację w następującej formie:
  - 1) osobiście w Centrali (siedzibie Banku) lub w dowolnej placówce Banku w formie pisemnej lub ustnej;
  - 2) listownie przesyłając zgłoszenie na adres siedziby Banku: 96-500 Sochaczew, ul. Władysława Reymonta 18;
  - 3) z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wysyłając e-mail na adres [centrala@bsssochaczew.pl](mailto:centrala@bsssochaczew.pl) lub poprzez formularz kontaktowy znajdujący się na stronie [www.bsssochaczew.pl](http://www.bsssochaczew.pl);
  - 4) telefonicznie – na numery placówek Banku podane na stronie internetowej Banku,
3. Reklamacja powinna zawierać:
  - 1) imię i nazwisko lub nazwę klienta,
  - 2) PESEL/NIP/REGON/
  - 3) adres korespondencyjny,
  - 4) dokładny opis zdarzenia lub przedmiotu zastrzeżeń klienta,
  - 5) oczekiwany przez klienta stan po rozpatrzeniu zastrzeżeń,
  - 6) oczekiwaną formę udzielenia odpowiedzi,
  - 7) własnoręczny podpis klienta,
4. W przypadku reklamacji transakcji płatniczej dokonanej kartą debetową/lokalną/kredytową oprócz danych wskazanych w ust.3 dodatkowo należy podać:
  - a) numer rachunku lub numer karty związanej z nieautoryzowaną transakcją,
  - b) imię i nazwisko Użytkownika karty,
  - c) kwotę, walutę i datę transakcji płatniczej
  - d) miejsce i sposób dokonania reklamowanej transakcji płatniczej,
  - e) nazwę akceptanta lub bankomatu w przypadku transakcji dokonywanych kartą debetową,
  - f) wskazanie powodu złożenia reklamacji,
  - g) potwierdzenie czy Użytkownik/Użytkownik karty był w posiadaniu karty w chwili realizacji reklamowanej transakcji płatniczej,
  - h) potwierdzenie czy reklamowana transakcja na rachunku płatniczym była wykonana z należącego do Posiadacza/ Użytkownika karty/Użytkownika urządzenia umożliwiającego dokonanie tej transakcji.
5. W przypadku reklamacji ubezpieczeniowej, oprócz danych wskazanych w ust. 3 należy podać:
  - 1) oznaczenie danych klienta pozwalających na skuteczne udzielenie odpowiedzi przez zakład ubezpieczeń;

- 2) numer polisy/szkody/sprawy;
  - 3) określenie czego reklamacja ubezpieczeniowa dotyczy, wskazanie uzasadnienia oraz oczekiwań klienta.
6. Do reklamacji mogą być załączone inne załączniki potrzebne do rozpatrzenia reklamacji. Bank może zwrócić się do Klienta o uzupełnienie dokumentacji zgłaszanej reklamacji, w przypadku w którym uzupełnienie dokumentów warunkuje rozpatrzeniem reklamacji.
7. Bieg terminu rozpatrywania reklamacji rozpoczyna się w dniu jej wpływu do Banku.
8. Klient uprawniony jest do złożenia reklamacji przez pełnomocnika, na podstawie prawidłowo sporządzonego pełnomocnictwa.
9. Bank udziela odpowiedzi na reklamację w terminie:
- 1) 15 dni roboczych od daty 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;

W uzasadnionych przypadkach, gdy zachodzi konieczność przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego i ww. terminy rozpatrzenia reklamacji nie mogą zostać dotrzymane, Bank przed upływem tego terminu, informuje Klienta o przyczynie opóźnienia ze wskazaniem okoliczności, które muszą zostać ustalone oraz przewidywanego terminu udzielenia odpowiedzi.

10. W przypadku, o którym mowa w ust. 9 termin rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi przez Bank nie może być dłuższy niż:
- 1) 35 dni roboczych dla reklamacji, związanej z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej, w szczególności reklamacji kartowych rozpatrywanych przy udziale Visa lub MasterCard;
  - 2) 60 dni kalendarzowych od daty otrzymania reklamacji niezwiązanej z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej oraz reklamacji otrzymanych od osoby niebędącej Klientem Banku.
11. W przypadku braku odpowiedzi ze strony Banku od otrzymania przez Bank reklamacji lub brak przedstawienia uzasadnienia przekroczenia terminu wskazanego w ust. 7 na udzielenie odpowiedzi na zgłoszenie, reklamację uznaje się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.
12. Bank udziela odpowiedzi na reklamacje w formie papierowej 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.
13. Bank nie pobiera żadnych opłat i prowizji za przyjęcie i rozpatrzenie reklamacji.
14. Po otrzymaniu odpowiedzi na reklamację, Klient ma prawo do:
- 1) złożenia odwołania od decyzji Banku do Zarządu Banku w terminie 30 dni od dnia otrzymania odpowiedzi na reklamację
  - 2) złożenia odwołania od decyzji Banku do Rady Nadzorczej Banku Spółdzielczego w Sochaczewie lub Zebrania Przedstawicieli w przypadku skargi dotyczącej któregośkolwiek z członków odpowiednio Zarządu Banku lub Rady Nadzorczej Banku,
  - 2) złożyć zapis na Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego ul. Piękna 20, 00 – 549 Warszawa,
  - 3) złożyć wniosek o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego, Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa \*\*
  - 4) skorzystać z instytucji Arbitra Bankowego przy Związku Banków Polskich, ul. Kruczkowskiego 8, 00-380 Warszawa \*\*\*
15. Właściwym dla Banku organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego z siedzibą przy ul. Pięknej 20, 00-549 Warszawa, adres korespondencyjny Urzędu: Komisja Nadzoru Finansowego, ul. Piękna 20, 00 – 549 Warszawa.

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

\*\*\*) dotyczy konsumentów