



## INFORMACJA

### o zasadach rozpatrywania skarg i reklamacji przez Bank Spółdzielczy w Sztumie

#### Forma i miejsce złożenia skarg i reklamacji

Reklamacje i skargi mogą być wnoszone przez klienta:

- 1) osobiście w Centrali Banku (siedzibie Zarządu) lub dowolnej jednostce organizacyjnej, w formie pisemnej lub ustnej do protokołu - adresy Centrali Banku i jednostek organizacyjnych wskazane są na stronie internetowej Banku, tj. [www.bssztum.pl](http://www.bssztum.pl);
- 2) listownie w formie pisemnej na adres Centrali Banku lub dowolnej jednostki organizacyjnej Banku - adresy Centrali Banku i jednostek organizacyjnych wskazane są na stronie internetowej Banku, tj. [www.bssztum.pl](http://www.bssztum.pl);
- 3) z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej w formie elektronicznej – poprzez wysłanie wiadomości e-mail na adres podany na stronie internetowej Banku, tj. [sekretariat@bssztum.pl](mailto:sekretariat@bssztum.pl) lub w formie wiadomości wysłanej po zalogowaniu się do usługi Internet Banking lub Internet Banking dla Firm;
- 4) telefonicznie w formie ustnej na numer telefonu wskazany na stronie internetowej Banku, tj. [www.bssztum.pl](http://www.bssztum.pl).

#### Zakres danych zawarty w reklamacji lub skardze

1. Treść reklamacji lub skargi złożonej w formie pisemnej powinna zawierać:
  - 1) imię i nazwisko lub nazwę klienta,
  - 2) adres korespondencyjny (pocztowy, mailowy),
  - 3) dokładny opis zdarzenia lub przedmiotu zastrzeżeń klienta;
  - 4) oczekiwany przez klienta stan po rozpatrzeniu zastrzeżeń;
  - 5) własnoręczny podpis klienta,
  - 6) numer telefonu, na który zostanie przekazane hasło do otwarcia korespondencji (w przypadku wyrażenia przez klienta woli otrzymania odpowiedzi mailem),  
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 (użytkownika) karty;
  - 2) numer karty;
  - 3) numer rachunku, do którego wydano kartę;
  - 4) datę transakcji;
  - 5) kwotę transakcji;
  - 6) miejsce dokonania reklamowanej transakcji (nazwę usługodawcy, u którego dokonano transakcji, adres, państwo).
3. Dodatkowo, w celu ułatwienia identyfikacji klienta formularz reklamacji lub skargi może zawierać następujące dane: PESEL, NIP, REGON lub numer w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego.
4. Formularze reklamacji dostępne są na stronie internetowej Banku.
5. W przypadku stwierdzenia przez pracownika Banku przyjmującego reklamację lub skargę braku informacji wymaganych do rozpatrzenia reklamacji lub skargi, o których mowa w ust. 1, pracownik

Banku przyjmujący reklamację bądź skargę zobowiązuje klienta do ich uzupełnienia w formie, w jakiej klient złożył reklamację lub skargę, a w przypadku złożenia przez klienta reklamacji dotyczącej kart płatniczych w formie ustnej - dodatkowo do złożenia podpisu na formularzu.

6. W sytuacji odmowy podania przez klienta wszystkich danych niezbędnych do rozpoczęcia procesu dotyczącego rozpatrzenia reklamacji bądź skargi pracownik Banku przyjmujący reklamację bądź skargę informuje klienta, że rozpatrzenie reklamacji lub skargi nie będzie możliwe, ze względu na niekompletność oświadczenia klienta.

### **Termin rozpatrzenia skarg i reklamacji**

1. Odpowiedź na reklamację dotyczącą usług płatniczych w rozumieniu ustawy o usługach płatniczych jest udzielana przez Bank bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu 15 dni roboczych od otrzymania reklamacji. Odpowiedź na skargę lub reklamację nie dotyczącą usług płatniczych jest udzielana przez Bank nie później niż w ciągu 30 dni od otrzymania reklamacji lub skargi.
2. W szczególnie skomplikowanych przypadkach termin, o którym mowa w ust. 1, może ulec wydłużeniu:
  - 1) maksymalnie do 35 dni roboczych w przypadku reklamacji dotyczącej usług płatniczych w rozumieniu ustawy o usługach płatniczych,
  - 2) maksymalnie do 60 dni w przypadku skargi lub reklamacji nie dotyczącej usług płatniczych w rozumieniu ustawy o usługach płatniczych.
3. Za szczególnie skomplikowane przypadki uznaje się konieczność uzyskania przez Bank dodatkowych informacji i (lub) dokumentów niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji lub skargi od współpracującego z Bankiem podmiotu trzeciego.
4. W przypadku braku możliwości udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację lub skargę w terminie określonym w ust. 1, Bank przed upływem terminu, o którym mowa w ust. 1, informuje o tym klienta w formie pisemnej.

### **Sposób powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji lub skargi**

Odpowiedź na reklamację lub skargę udzielana jest w formie pisemnej, listem poleconym na adres korespondencyjny podany przez klienta. Na wniosek klienta Bank może udzielić odpowiedzi z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres mailowy, z którego reklamacja lub skarga została wysłana, chyba że klient podał w reklamacji lub skardze inny adres mailowy do korespondencji.

### **Informacje dodatkowe**

1. Bank podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
2. Od stanowiska zawartego w odpowiedzi klient może odwołać się:
  - 1) w przypadku reklamacji – do Zarządu Banku na adres: Sztum 82-400, ul. Mickiewicza 36 lub [sekretariat@bssztum.pl](mailto:sekretariat@bssztum.pl),
  - 2) w przypadku skargi – do Rady Nadzorczej Banku na adres: Sztum 82-400, ul. Mickiewicza 36 lub [sekretariat@bssztum.pl](mailto:sekretariat@bssztum.pl).
3. Klient, który nie akceptuje ostatecznego sposobu rozpatrzenia przez Bank skargi lub reklamacji, może odwołać się do podmiotu uprawnionego właściwego do pozasądowego rozwiązywania sporów (wskazanego w ust. 4) lub wystąpić z powództwem do sądu powszechnego.
4. Bank Spółdzielczy w Sztumie, 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:
  - 1) konsumentami lub osobami fizycznymi prowadzącymi działalność gospodarczą, współnikami spółek cywilnych oraz rolnikami jest Rzecznik Finansowy, ul. Nowogrodzka 47A, 00-695 Warszawa,

- 2) konsumentami jest Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego, ul. Piękna 20, 00-549 Warszawa,
- 3) konsumentami jest Bankowy Arbitraż Konsumentcki przy Związku Banków Polskich, ul. Kruczkowskiego 8, 00-380 Warszawa.
5. W sprawach nie określonych w niniejszej informacji mają zastosowanie przepisy ustawy z 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o funduszu Edukacji Finansowej.