

## Zasady składania reklamacji/skarg/wniosek

W przypadku posiadania zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez bank w zakresie wykonywanych czynności bankowych w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r, klient ma prawo złożyć reklamację.

### [Forma i miejsce złożenia reklamacji]

#### § 1

1. Reklamacja może być złożona:

1) osobiście w Centrali lub w dowolnym Oddziale w formie pisemnej lub ustnej do protokołu tj.:

- w Centrali w Sieradzu, 98-200 Sieradz, ul. Zamkowa 2,
- w Oddziale w Sieradzu, 98-200 Sieradz, ul. Zamkowa 2,
- w Oddziale w Burzeninie, 98-260 Burzenin, ul. Kościelna 32,
- w Oddziale w Brzeźniu, 98-275 Brzeźnio, ul. Wspólna 39,
- w Oddziale we Wróblewie, 98-285 Wróblew, Wróblew 10.

2) telefonicznie - numery podane są na stronie internetowej banku tj. [www.bssieradz.pl](http://www.bssieradz.pl);

3) listownie w formie pisemnej na adres Centrali lub dowolnego Oddziału tj:

Bank Spółdzielczy w Sieradzu

- Centrala, 98-200 Sieradz, ul. Zamkowa 2,
- Oddział w Sieradzu, 98-200 Sieradz, ul. Zamkowa 2,
- Oddział w Burzeninie, 98-260 Burzenin, ul. Kościelna 32,
- Oddział w Brzeźniu, 98-275 Brzeźnio, ul. Wspólna 39,
- Oddział we Wróblewie, 98-285 Wróblew, Wróblew 10.

4) z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wysyłając e-mail na adres [centrala@bssieradz.pl](mailto:centrala@bssieradz.pl);

5) faksem w formie pisemnej na numery faksów podane na stronie internetowej banku tj. [www.bssieradz.pl](http://www.bssieradz.pl) z zastrzeżeniem ust. 2.

2. Reklamacje dotyczące kart płatniczych składane przez klientów instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, w tym wspólników spółek cywilnych oraz rolników mogą być składane wyłącznie:

1) osobiście w Centrali lub w dowolnym Oddziale w formie pisemnej tj.

- 2) w Centrali w Sieradzu, 98-200 Sieradz, ul. Zamkowa 2,
- 3) w Oddziale w Sieradzu, 98-200 Sieradz, ul. Zamkowa 2,
- 4) w Oddziale w Burzeninie, 98-260 Burzenin, ul. Kościelna 32,
- 5) w Oddziale w Brzeźniu, 98-275 Brzeźnio, ul. Wspólna 39,
- 6) w Oddziale we Wróblewie, 98-285 Wróblew, Wróblew 10.

7) listownie w formie pisemnej na adres Centrali lub dowolnego Oddziału tj:

Bank Spółdzielczy w Sieradzu

- Centrala, 98-200 Sieradz, ul. Zamkowa 2,
- Oddział w Sieradzu, 98-200 Sieradz, ul. Zamkowa 2,
- Oddział w Burzeninie, 98-260 Burzenin, ul. Kościelna 32,
- Oddział w Brzeźniu, 98-275 Brzeźnio, ul. Wspólna 39,

- Oddział we Wróblewie, 98-285 Wróblew, Wróblew 10.
- 8) faksem w formie pisemnej na numery Oddziałów, podane na stronach internetowych banku tj. [www.bssieradz.pl](http://www.bssieradz.pl);
  - 9) z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wysyłając e – mail na adres [centrala@bssieradz.pl](mailto:centrala@bssieradz.pl)
3. 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 składane w formie ustnej Bank wezwie klienta do uzupełnienia reklamacji poprzez złożenie podpisu na formularzu.
  4. 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.
  5. Adresy Centrali oraz Oddziałów znajdują się na stronie internetowej Banku tj. [www.bssieradz.pl](http://www.bssieradz.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.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).
3. Formularze reklamacji znajdują się na stronie internetowej Banku, tj. [www.bssieradz.pl](http://www.bssieradz.pl).
4. 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.
5. 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 w terminie wskazanym w § 4 ust. 1 lub 2.

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

#### **§ 3**

Bank potwierdza złożenie reklamacji w formie pisemnej.

### **[Termin rozpatrzenia reklamacji]**

#### **§ 4**

1. Bank odpowiada na reklamację bez zbędnej zwłoki nie później niż w terminie 15 dni roboczych od daty wpływu reklamacji do Banku, w przypadku pozostałych reklamacji w terminie do 30 dni kalendarzowych od daty otrzymania reklamacji przez Bank.
2. W szczególnie skomplikowanych przypadkach termin, o którym mowa w ust. 1, może ulec wydłużeniu do 35 dni roboczych, w przypadku reklamacji dotyczących świadczonych przez Bank usług płatniczych, w przypadku pozostałych reklamacji do 60 dni kalendarzowych.
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 w formie pisemnej w terminie 14 dni od dnia wpływu reklamacji:
  - 1) wyjaśnia przyczyn opóźnienia w rozpatrywaniu reklamacji;
  - 2) wyjaśnia okoliczności, które muszą zostać ustalone;
  - 3) wskazuje przewidywany termin udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację, który nie może być dłuższy niż wskazany w ust. 2.
5. Do zachowania terminu, o którym mowa w ust. 1 i 2 wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
6. W przypadku niedotrzymania terminu określonego w ust. 1, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach, o których mowa w ust. 3 terminu określonego w ust. 2, reklamację uznaje się za rozpatrzoną zgodnie z wolą klienta.
7. 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.
8. 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.
9. 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, z zastrzeżeniem ust. 2;
  - 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.

### **[Usługa Chargeback]**

#### § 6

1. W przypadku transakcji dokonywanych kartami Bank świadczy usługę chargeback na wniosek posiadacza karty/użytkownika karty w przypadku, gdy:
  - 1) zakupiony towar nie został dostarczony zgodnie z umową,
  - 2) zakupiony towar jest niezgodny z opisem (umową) bądź uszkodzony,
  - 3) zakupiona usługa nie została wykonana albo jest niezgodna z opisem (umową),
  - 4) dokonany został zwrot towaru, ale nie nastąpił zwrot zapłaconych środków pieniężnych,
  - 5) rachunek karty został obciążony kwotą stanowiącą należność za usługę lub towar, które nie były zamawiane lub nabywane przez posiadacza karty/użytkownika karty.
2. Bank przeprowadza usługę chargeback po podjęciu przez posiadacza karty/ użytkownika karty działań w stosunku do akceptanta, mających na celu odzyskanie kwoty transakcji lub dostarczenie towaru/usługi zgodnie z umową albo innych wymogów, od których spełnienia uzależnione będzie uruchomienie usługi chargeback, jak zastrzeżenie karty.
3. Posiadacz karty/użytkownik karty składa wniosek o usługę chargeback niezwłocznie po stwierdzeniu sytuacji określonej w ust. 1 i podjęciu działań, o których mowa w ust. 2.
4. Do wniosku o usługę chargeback klient winien dołączyć następujące dokumenty:
  - 1) potwierdzenie zawarcia umowy, zakupu towaru lub usługi;
  - 2) pisemne wyjaśnienie zawierające informacje wskazane w 2 ust. 2;
  - 3) szczegółowy opis zdarzenia oraz wykaz niezgodności;
  - 4) informację na temat działań podjętych wobec akceptanta (tj. co najmniej wskazanie: daty i formy kontaktu posiadacza karty/użytkownika karty z akceptantem, danych akceptanta, treści zgłoszonego żądania oraz odpowiedzi udzielonej przez akceptanta);
  - 5) informację, czy towar został zwrócony, a jeśli nie – jaka jest tego przyczyna, potwierdzenie odesłania otrzymanego towaru lub opis podjętych prób zwrotu towaru;
  - 6) informację o rezygnacji z usługi bądź innych żądaniach skierowanych do usługodawcy oraz potwierdzenie rezerwacji, anulacji otrzymanej od usługodawcy lub paragonu z informacją o zwrocie środków pieniężnych.

5. Usługa chargeback jest przeprowadzana zgodnie z międzynarodowymi regulacjami organizacji płatniczej, której logo znajduje się na karcie wykorzystanej do transakcji (Visa lub Mastercard), na zasadach i w terminach wskazanych przez te organizacje płatnicze.
6. Decyzja w sprawie zwrotu kwoty transakcji posiadaczowi karty/użytkownikowi karty jest niezależna od Banku.
7. Bank informuje posiadacza karty/użytkownika karty o decyzji akceptanta, w terminie 5 dni roboczych od dnia jej otrzymania; w przypadku stwierdzenia bezzasadności żądania zgłoszonego we wniosku o chargeback, kwota kwestionowanej transakcji nie jest zwracana.
8. W przypadku świadczenia przez Bank usługi chargeback nie stosuje się postanowień niniejszych Zasad zawartych w § 8 „Informacje dodatkowe” ust. 2-4.

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

#### **§ 7**

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]**

#### **§ 8**

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 wyższych szczebli decyzyjnych banku, w tym Rady Nadzorczej banku;
  - 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 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]**

##### § 7

3. W przypadku posiadania zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez bank lub wykonywanej działalności nie stanowiących reklamacji klient ma prawo złożyć skargę.
4. Do skarg stosuje się odpowiednio zasady zawarte w § 1 – 6, za wyjątkiem § 4 ust. 6 i § 8 ust. 4 pkt 4.

#### **[wniosek]**

##### § 8

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 – 6, za wyjątkiem § 4 ust. 6 i § 8 ust. 4 pkt. 4.

Załącznik nr 1. Wzór formularza reklamacyjnego dla klienta indywidualnego

Załącznik nr 2. Wzór formularza reklamacyjnego dla klienta instytucjonalnego

Załącznik nr 3. Wzór formularza reklamacyjnego dotyczący karty dla klienta indywidualnego

Załącznik nr 4. Wzór formularza reklamacyjnego dotyczący karty dla klienta instytucjonalnego

Załącznik nr 5. Wzór formularza reklamacyjnego dotyczącego reklamacji ubezpieczeniowych

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

Bank Spółdzielczy w Sieradzu, 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/>.

Bank Spółdzielczy w Sieradzu, 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>.

Bank Spółdzielczy w Sieradzu, 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 Konsumentcki przy Związku Banków Polskich. Szczegółowe informacje o zasadach rozwiązywania sporów można uzyskać pod adresem: ul. Z. Herberta 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