

Regulamin rozpatrywania reklamacji klientów Banku Spółdzielczego w Kielcach

Spis treści

Rozdział I. Postanowienia ogólne.....	1
Rozdział II. Zasady składania reklamacji.....	2
Rozdział III. Rozpatrywanie i tryb udzielania odpowiedzi.	3
Rozdział IV. Polubowne rozpatrywania sporów konsumenckich.....	5
Rozdział V. Postanowienia końcowe.....	6
Załącznik nr 1 – wykaz dokumentów do ewentualnego dołączenia podczas zgłaszania reklamacji.	7

Rozdział I. Postanowienia ogólne.

§ 1

Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

- 1) **Bank** – Bank Spółdzielczy w Kielcach.
- 2) **Dzień roboczy** - każdy dzień z wyjątkiem sobót i dni uznanych ustawowo za wolne od pracy.
- 3) **Jednostka organizacyjna obsługująca klientów Banku** - Oddział Banku, Filia Banku lub Punkt Kasowy Banku.
- 4) **Klient** – klient indywidualny lub instytucjonalny korzystający z usług Banku, w tym także klient który złożył wniosek o skorzystanie z usług świadczonych przez Bank z którym nie doszło do zawarcia ostatecznej umowy o świadczenie usług oraz były klient Banku oraz konsument składający skargę na brak dostępności, nawet jeśli nie korzysta z usług Banku.
- 5) **Konsument** - osoba fizyczna dokonująca z Bankiem czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
- 6) **Reklamacja** – wystąpienie skierowane do Banku przez klienta, w którym klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Bank.
- 7) **Reklamacja usług płatniczych** – reklamacja będąca wystąpieniem skierowanym do Banku przez osobę fizyczną, osobę prawną lub jednostkę organizacyjną niebędącą osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, korzystającą z usług płatniczych w rozumieniu Ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 roku o usługach płatniczych (ze zm.) świadczonych przez Bank w charakterze płatnika lub odbiorcy, w której zgłoszono zastrzeżenia dotyczące usług płatniczych świadczonych przez Bank.
- 8) **Skarga na brak dostępności** – skarga na niezapewnienie przez Bank spełnienia wymagań dostępności produktów lub usług świadczonych przez Bank, zgodnie z wymogami Ustawy z 26 kwietnia 2024 roku o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze.

Rozdział II. Zasady składania reklamacji.

§ 2

- 1) Każdy Klient Banku jest uprawniony do złożenia:
 - a) reklamacji w zakresie zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Bank;
 - b) skargi na brak dostępności.
- 2) Reklamacja oraz skarga na brak dostępności może również zostać złożona przez uprawnionego pełnomocnika klienta lub inną osobę uprawnioną do składania oświadczeń woli w zakresie usługi będącej przedmiotem reklamacji.

W przypadku o którym mowa w ust. 2, Bank może udzielić odpowiedzi pełnomocnikowi wyłącznie gdy posiada dokument potwierdzający umocowanie osoby składającej reklamację lub jego uwierzytelnioną kopię.

§ 3

- 1) Reklamacja oraz skarga na brak dostępności może być złożona w każdej jednostce organizacyjnej Banku obsługującej Klientów.
- 2) Reklamacja oraz skarga na brak dostępności może być złożona w następujący sposób:
 - a) na piśmie:
 - i. w postaci papierowej – osobiście w jednostce Banku, albo wysłana przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe, albo nadana w placówce podmiotu zajmującego się doręczaniem korespondencji na terenie Unii Europejskiej, albo
 - ii. w postaci elektronicznej – z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej na adres: reklamacje@bskielce.com.pl lub za pośrednictwem formularza znajdującego się na stronie internetowej Banku pod adresem: <https://bskielce.com.pl/skargi-i-reklamacje> w zakładce reklamacje albo wysłana na adres do doręczeń elektronicznych Banku, o którym mowa w art. 2 pkt 1 ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych, wpisany do bazy adresów elektronicznych, o której mowa w art. 25 tej ustawy, tj. AE:PL-34274-51252-TAHAV-23;
 - b) ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty klienta w jednostce Banku;
- 3) Wykaz jednostek Banku, ich adresy i numery telefonów znajdują się na stronie internetowej Banku Spółdzielczego w Kielcach: www.bskielce.com.pl.
- 4) Wszystkie czynności związane z przyjęciem i rozpatrywaniem reklamacji oraz skargi na brak dostępności dokonywane są w języku polskim.

§ 4

- 1) Reklamacja powinna zawierać dane umożliwiające identyfikację Klienta oraz przedmiot reklamacji, tj. co najmniej:
 - a) imię i nazwisko Klienta;
 - b) adres korespondencyjny lub numer identyfikacyjny w Banku (modulo);
 - c) opis składanych zastrzeżeń;
 - d) w przypadku reklamacji w formie pisemnej własnoręczny podpis.

- 2) Skarga na brak dostępności powinna zawierać:
 - a) imię i nazwisko konsumenta;
 - b) adres do korespondencji, adres e-mail lub numer telefonu wraz ze wskazaniem preferowanego sposobu kontaktu z konsumentem;
 - c) wskazanie produktu albo usługi, których dotyczy skarga;
 - d) wskazanie wymagania dostępności, którego nie spełniają produkt albo usługa, wraz z żądaniem zapewnienia jego spełnienia przez podmiot gospodarczy.
- 3) Jeżeli złożona reklamacja nie zawiera wystarczających informacji, o których mowa w ust. 1), Bank występuje do klienta o uzupełnienie przedmiotowych informacji, ze wskazaniem, iż w przypadku braku ich uzupełnienia rozpatrzenie reklamacji może być niemożliwe.
- 4) Jeżeli klient, nie uzupełni danych stosownie do treści ust. 1) oraz Bank nie jest w stanie na podstawie złożonej reklamacji zidentyfikować klienta, zgłoszenie nie jest traktowane jako reklamacja.
- 5) Bank pozostawia skargę na brak dostępności bez rozpatrzenia, gdy nie zawiera informacji określonych w ust. 2).

§ 5

W przypadku jeżeli składającym reklamację jest Klient, z którym nie doszło do zawarcia ostatecznej umowy o świadczenie usług, komórka wiodąca niezwłocznie lecz nie później niż w terminie 7 dni od dnia otrzymania reklamacji, wysyła do Klienta w formie pisemnej informację o:

- a) miejscu i formie składania reklamacji do Banku,
- b) terminach rozpatrzenia reklamacji,
- c) sposobie powiadamiania o rozpatrzeniu reklamacji.

§ 6

W celu sprawnego przeprowadzenia procesu reklamacji Klient może dołączyć do składanej reklamacji dokumenty zawarte w załączniku nr 1.

Rozdział III. Rozpatrywanie i tryb udzielania odpowiedzi.

§ 7

- 1) Odpowiedź na reklamację następuje w formie pisemnej, w jeden z następujących sposobów:
 - a) w postaci elektronicznej – w przypadku gdy reklamacja została złożona przez klienta na piśmie w postaci elektronicznej, chyba że klient wniósł o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci papierowej;
 - b) w postaci papierowej – w przypadku gdy reklamacja została złożona przez klienta na piśmie w postaci papierowej, chyba że klient wniósł o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci elektronicznej;
 - c) w postaci papierowej albo elektronicznej, zgodnie z wnioskiem klienta – w przypadku gdy reklamacja została złożona przez klienta ustnie.
- 2) W przypadku o którym mowa w ust. 1 pkt a) odpowiedź jest udzielana:
 - a) z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej, za pomocą którego klient złożył reklamację, albo innego wskazanego przez klienta środka komunikacji elektronicznej – w przypadku gdy reklamacja została złożona przez klienta z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej;

- b) na adres klienta do doręczeń elektronicznych, o którym mowa w art. 2 pkt 1 ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych, wpisany do bazy adresów elektronicznych, o której mowa w art. 25 tej ustawy – w przypadku gdy reklamacja została wysłana przez klienta na adres do doręczeń elektronicznych.
- 3) Udzielenie odpowiedzi w formie elektronicznej jest możliwe wyłącznie w przypadku gdy odpowiedź udzielona w tej formie spełnia wszystkie wymogi określone w niniejszym Regulaminie, w tym w zakresie tajemnicy bankowej.
- 4) Odpowiedź na skargę na brak dostępności następuje w formie i w sposób, jaki konsument wskazał w skardze jako preferowany.

§ 8

- 1) Bank udziela odpowiedzi na reklamację oraz skargę na brak dostępności bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni kalendarzowych od dnia otrzymania reklamacji/skargi na brak dostępności zastrzeżeniem ust. 2).
- 2) W przypadku reklamacji usług płatniczych, termin o którym mowa w ust. 1) wynosi 15 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji.

§ 9

- 1) W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji lub skargi na brak dostępności i udzielenie odpowiedzi w terminie o którym mowa w § 8 Bank przekazuje Klientowi, który wystąpił z reklamacją/skargą na brak dostępności, informację o przyczynach opóźnienia, wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy oraz określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji/skargi na brak dostępności i udzielenia odpowiedzi. Termin ten, z zastrzeżeniem ust. 2), nie może przekroczyć 60 dni kalendarzowych od dnia otrzymania reklamacji/skargi na brak dostępności.
- 2) W szczególnie skomplikowanych przypadkach reklamacji usług płatniczych, termin o którym mowa w ust. 1) wynosi 35 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji.

§ 10

- 1) W terminie 30 dni od dnia otrzymania odpowiedzi na reklamację/skargę na brak dostępności, Klient może złożyć odwołanie od udzielonej odpowiedzi w celu ponownego rozpatrzenia sprawy.
- 2) Odwołanie od stanowiska zawartego w odpowiedzi może być złożone:
- a) na piśmie:
- w postaci papierowej – osobiście w jednostce Banku, albo wysłana przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe, albo nadana w placówce podmiotu zajmującego się doręczaniem korespondencji na terenie Unii Europejskiej, albo
 - w postaci elektronicznej – z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej na adres: reklamacje@bskielce.com.pl lub za pośrednictwem formularza znajdującego się na stronie internetowej Banku pod adresem: <https://bskielce.com.pl/skargi-i-reklamacje> w zakładce reklamacje albo wysłana na adres do doręczeń elektronicznych Banku, o którym mowa w art. 2 pkt 1 ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych, wpisany do bazy adresów elektronicznych, o której mowa w art. 25 tej ustawy, tj. AE:PL-34274-51252-TAHAV-23.

- b) ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty klienta w jednostce Banku.
- 3) Odwołanie rozpatrywane jest w terminie 30 dni od dnia złożenia odwołania.
- 4) Odpowiedź na odwołanie udzielana jest w taki sam sposób jak pierwotna odpowiedź na reklamację/skargę na brak dostępności, chyba że odwołującyawnioskuje o udzielenie odpowiedzi w inny sposób.

§11

- 1) W razie niedotrzymania terminu rozpatrzenia reklamacji, reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.
- 2) W razie niedotrzymania terminu rozpatrzenia skargi na brak dostępności, skargę uważa się za rozpatrzoną zgodnie z żądaniem skarżącego, a Bank realizuje żądanie skarżącego w terminie nie dłuższym niż 6 miesięcy od dnia otrzymania skargi.

Rozdział IV. Polubowne rozpatrywanie sporów konsumenckich.

§12

Spory powstałe pomiędzy Klientem, posiadającym status konsumenta a Bankiem mogą być rozstrzygane według wyboru Posiadacza rachunku:

- a) w drodze polubownej w trybie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przy Rzeczniku Finansowym zgodnie z ustawą z dnia 23 września 2016r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, po przeprowadzeniu procedury reklamacyjnej, o której mowa w niniejszym Regulaminie;
- b) za pośrednictwem Bankowego Arbitra Konsumenckiego. Zasady rozstrzygania sporów przez Bankowego Arbitra Konsumenckiego opisane są na stronie internetowej www.zbp.pl.

§ 13

- 1) Klient posiadający status konsumenta w przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji może:
 - a) odwołać się od odpowiedzi na reklamację, w sposób określony w §10.
 - b) skorzystać z Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego w przypadkach roszczeń określonych w Regulaminie Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego, dostępnym na stronie internetowej Związku Banków Polskich – podmiotem uprawnionym do prowadzenia takiego postępowania jest Arbiter Bankowy przy Związku Banków Polskich, zaś zasady rozpoznawania sporów określone są na stronie internetowej www.zbp.pl;
 - c) wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy przez Rzecznika Finansowego na zasadach określonych w ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 roku o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej – podmiotem uprawnionym do prowadzenia takiego postępowania jest Rzecznik Finansowy, zaś zasady rozpoznawania sporów określone są na stronie internetowej www.rf.gov.pl;
 - d) wystąpić z powództwem do właściwego miejscowo sądu powszechnego.
- 2) Uprawnienia przewidziane w ust. 1. pkt a), c) i d) przysługują także Klientowi nie posiadającemu statusu konsumenta.

3) Konsument w przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających ze skargi na brak dostępności może:

- a) odwołać się od odpowiedzi na reklamację, w sposób określony w §10.
- b) skorzystać z Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego w przypadkach roszczeń określonych w Regulaminie Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego, dostępnym na stronie internetowej Związku Banków Polskich – podmiotem uprawnionym do prowadzenia takiego postępowania jest Arbiter Bankowy przy Związku Banków Polskich, zaś zasady rozpoznawania sporów określone są na stronie internetowej www.zbp.pl;
- c) złożyć Prezesowi Zarządu Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (PFRON) zawiadomienie o niespełnianiu przez produkt albo usługę wymagań dostępności. Dane kontaktowe można pozyskać na stronie internetowej <https://www.pfron.org.pl/>

§ 14

Klient będący konsumentem ma prawo skorzystania z możliwości pozasądowego rozstrzygnięcia sporu dotyczącego umowy zawartej za pośrednictwem internetu, usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej, za pośrednictwem platformy ODR, funkcjonującej w krajach Unii Europejskiej dostępnej na stronie internetowej pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>
Pierwszy punkt kontaktu Bank pod adresem: sekretariat@bskielce.com.pl.

Rozdział V. Postanowienia końcowe.

§ 15

W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie, mają zastosowanie odpowiednie zapisy Umów zawartych między Klientem a Bankiem oraz odpowiednich Regulaminów.

Załącznik nr 1 – wykaz dokumentów do ewentualnego dołączenia podczas zgłaszania reklamacji.

Lp.	REKLAMOWANE ZDARZENIE (przyczyna niezadowolenia)	DODATKOWE DOKUMENTY poza formularzem zgłoszenia reklamacji w przypadku transakcji kartą Visa
1.	BRAK WYPŁATY GOTÓWKI Z BANKOMATU, COFNIĘCIE GOTÓWKI, WYPŁATA TYLKO CZĘŚCI KWOTY.	BRAK
2.	PODWÓJNE (WIELOKROTNE) OBCIĄŻENIE - ROZLICZENIE NA RACHUNKU KARTY TEJ SAMEJ TRANSAKCJI WIĘCEJ NIŻ RAZ.	BRAK
3.	NIEPRZETWORZONY ZWROT - BRAK ROZLICZENIA NA RACHUNKU KARTY ZWROTU, KTÓRY POWINIEN ZOSTAĆ PRZETWORZONY PRZEZ AKCEPTANTA KARTY W NASTĘPSTWIE BŁĘDNEJ TRANSAKCJI.	– DOKUMENT WYSTAWIONY PRZEZ AKCEPTANTA KARTY POTWIERDZAJĄCY DOKONANIE ZWROTU NALEŻNOŚCI NA RZECZ KLIENTA (NP. WYDRUK POTWIERDZENIA ZWROTU Z TERMINALA POS); – DOKUMENT POTWIERDZAJĄCY PRÓBĘ WYJAŚNIENIA REKLAMACJI BEZPOŚREDNIO Z AKCEPTANTEM KARTY*.
4.	ZWROTU TOWARU LUB ODWOŁANIE ZAMÓWIONEJ USŁUGI, ANULOWANIE REZERWACJI.	– DOKUMENTY POTWIERDZAJĄCE DOKONANIE ZWROTU, ODWOŁANIE USŁUGI LUB ANULOWANIE REZERWACJI (NP. POTWIERDZENIE ANULOWANIA REZERWACJI, POTWIERDZENIE ZWROTU TOWARU, KORESPONDENCJA Z USŁUGODAWCĄ); – DOKUMENT POTWIERDZAJĄCY PRÓBĘ WYJAŚNIENIA REKLAMACJI BEZPOŚREDNIO Z AKCEPTANTEM KARTY*.
5.	NIEPRAWIDŁOWA KWOTA LUB WALUTA OBCIĄŻENIA Z TYTUŁU TRANSAKCJI.	– DOKUMENT POTWIERDZAJĄCY, ŻE KWOTA LUB WALUTA ROZLICZONEJ TRANSAKCJI JEST NIEPRAWIDŁOWA (NP. RACHUNEK WSKAZUJĄCY PRAWIDŁOWĄ KWOTĘ TRANSAKCJI, POTWIERDZENIE ZAMÓWIENIA LUB REZERWACJI).
6.	ZAPŁACONO W INNY SPOSÓB - ZAPŁATA ZA TOWAR/USŁUGĘ INNĄ KARTĄ PŁATNICZĄ, PRZELEWEM BĄDŹ GOTÓWKĄ.	– POTWIERDZENIE ZAPŁATY INNĄ KARTĄ BĄDŹ GOTÓWKĄ; – DOKUMENT POTWIERDZAJĄCY PRÓBĘ WYJAŚNIENIA REKLAMACJI BEZPOŚREDNIO Z AKCEPTANTEM KARTY*.
7.	NIEDOSTARCZONY TOWAR LUB NIEZREALIZOWANA USŁUGA OPRÓCZ BANKRUCTWA BIURA PODRÓŻY LUB LINII LOTNICZYCH OPISANYCH W PKT 8 ORAZ 9.	– OŚWIADCZENIE KLIENTA, IŻ NIE OTRZYMAŁ ZAMÓWIONEJ USŁUGI LUB TOWARU W OCZEKIWANYM TERMINIE, WRAZ ZE WSKAZANIEM DATY KIEDY TOWAR MIAŁ BYĆ DOSTARCZONY LUB USŁUGA MIAŁA BYĆ ZREALIZOWANA; – DOKUMENT POTWIERDZAJĄCY PRÓBĘ WYJAŚNIENIA REKLAMACJI BEZPOŚREDNIO Z AKCEPTANTEM KARTY*.
8.	BANKRUCTWO LINII LOTNICZYCH.	– DOKUMENTY DOTYCZĄCE USŁUGI NR REZERWACJI, DATA/DATY MIEJSCA PRZELOTU; – DOKUMENT POTWIERDZAJĄCY PRÓBĘ WYJAŚNIENIA REKLAMACJI BEZPOŚREDNIO Z AKCEPTANTEM KARTY*.

Lp.	REKLAMOWANE ZDARZENIE (przyczyna niezadowolenia)	DODATKOWE DOKUMENTY poza formularzem zgłoszenia reklamacji w przypadku transakcji kartą Visa
9.	BANKRUKTWO BIURA PODRÓŻY.	W PIERWSZEJ KOLEJNOŚCI KLIENT ZGŁASZA ROSZCZENIE U MARSZAŁKA WOJEWÓDZTWA, A DOPIERO W PRZYPADKU OTRZYMANIA NEGATYWNEJ ODPOWIEDZI, W CIĄGU 60 DNI OD DNIA JEJ OTRZYMANIA KLIENT ZGŁASZA REKLAMACJĘ W BANKU. – KOPIA NEGATYWNEJ ODPOWIEDZI OD MARSZAŁKA WOJEWÓDZTWA; – DOKUMENTY DOTYCZĄCE USŁUGI NP. UMOWA/ REZERWACJA WYCIEZKI ZAWIERAJĄCA NR REZERWACJI, DATY I MIEJSCE POBYTU.
10.	ZBYT PÓŹNE OBCIĄŻENIE ZA TRANSAKCJĘ.	– W PRZYPADKU OBCIĄŻENIA W TERMINIE DO 180 DNI OD DATY TRANSAKCJI DOKUMENT POTWIERDZAJĄCY, ŻE W DNIU OBCIĄŻENIA ZA TRANSAKCJĘ RACHUNEK MIAŁ SALDO UJEMNE LUB KARTA BYŁA JUŻ ZASTRZEŻONA; – W PRZYPADKU OBCIĄŻENIA W TERMINIE POWYŻEJ 180 DNI OD DATY TRANSAKCJI JEDYNI DOKUMENT POTWIERDZAJĄCY ZASTRZEŻENIE KARTY*.
11.	NIECZYTELNY LUB BRAK WYDRUKU Z BANKOMATU Z KODEM DOŁADOWANIA TELEFONU.	BRAK
12.	DOSTARCZONY TOWAR JEST NIEZGODNY Z OPISEM.	– OŚWIADCZENIE KLIENTA OPISUJĄCE WADY /NIEZGODNOŚĆ TOWARU Z OPISEM WRAZ Z PODANIEM DAT: OTRZYMANIA TOWARU, DOKONANIA ZWROTU TOWARU ORAZ OTRZYMANIA ZWRÓCONEGO TOWARU PRZEZ AKCEPTANTA KARTY (JEŻELI AKCEPTANT ODMÓWIŁ PRZYJĘCIA TOWARU DODATKOWO POTWIERDZENIE ODMOWY); – DOKUMENT POTWIERDZAJĄCY PRÓBĘ WYJAŚNIENIA REKLAMACJI BEZPOŚREDNIO Z AKCEPTANTEM KARTY*.
13.	KLIENT NIE PRZYZNAJE SIĘ DO TRANSAKCJI.	– OŚWIADCZENIE KLIENTA, IŻ NIE DOKONYWAŁ TRANSAKCJI ANI TEŻ NIKOGO NIE UPOWAŻNIAŁ DO JEJ DOKONANIA (NIE JEST WYMAGANE GDY FORMULARZ ZGŁOSZENIA REKLAMACJI ZAWIERA TAKI ZAPIS).