

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** – jednostka lub komórka organizacyjna Banku, do której zakresu czynności zgodnie z Regulaminem organizacyjnym Banku Spółdzielczego w Kielcach należy obsługa klientów 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 był klient Banku.
5. **Komórka ds. zgodności** – wyodrębniona komórka organizacyjna Banku, która zgodnie z Regulaminem organizacyjnym Banku Spółdzielczego w Kielcach koordynuje proces rozpatrywania reklamacji.
6. **Komórka wiodąca** – komórka lub jednostka organizacyjna odpowiedzialna za merytoryczne rozpatrzenie reklamacji oraz udzielenie odpowiedzi na reklamację;
7. **Konsument** - osoba fizyczna dokonująca z Bankiem czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
8. **Reklamacja** – wystąpienie skierowane do Banku przez klienta, w którym klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Bank.
9. **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.
10. **Transakcja płatnicza** - zainicjowana przez płatnika lub odbiorcę wpłata, transfer lub wypłata środków pieniężnych.
11. **Autoryzowana transakcja płatnicza** – transakcja płatnicza, w której płatnik wyraził zgodę na wykonanie transakcji płatniczej w sposób przewidziany w umowie między płatnikiem a jego dostawcą.

Rozdział II. Zasady składania reklamacji

§ 2

1. Każdy Klient Banku jest uprawniony do złożenia reklamacji w zakresie zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Bank.
2. Reklamacja lub odwołanie od reklamacji może również zostać złożona przez uprawnionego pełnomocnika klienta lub inną osobę uprawnioną do składania oświadczeń woli w zakresie usługi będącej przedmiotem reklamacji, z wyjątkiem sytuacji gdy z pełnomocnictwa, umowy o świadczenie usługi lub przepisów prawa wynika uregulowanie odmienne.
3. W przypadku o którym mowa w ust. 2, Bank może udzielić odpowiedzi pełnomocnikowi wyłącznie gdy:

- a. posiada dokument potwierdzający umocowanie osoby składającej reklamację;
- b. do reklamacji załączono uwierzytelniony dokument potwierdzający umocowanie osoby składającej reklamację.

§ 3

1. Reklamacja może być złożona w każdej jednostce organizacyjnej Banku obsługującej Klientów.
2. Reklamacja może być złożona:

- a. w formie pisemnej – osobiście w jednostce organizacyjnej Banku obsługującej Klientów, albo przesyłką pocztową;
- b. ustnie – osobiście do protokołu podczas wizyty klienta w jednostce organizacyjnej Banku lub telefonicznie;
- c. elektronicznie na następujący adres poczty elektronicznej „**reklamacje@bskielce.com.pl**”

lub za pośrednictwem formularza znajdującego się na stronie internetowej Banku pod adresem: www.bskielce.com.pl/skargi-i-reklamacje w zakładce Reklamacje.

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 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. Jeżeli złożona reklamacja nie zawiera wystarczających informacji, o których mowa w ustępie poprzednim, Bank występuje do klienta o uzupełnienie przedmiotowych informacji, ze wskazaniem, iż w przypadku braku ich uzupełnienia rozpatrzenie reklamacji może być niemożliwe.
3. Jeżeli klient, nie uzupełni danych stosownie do treści ust. 2) oraz Bank nie jest w stanie na podstawie złożonej reklamacji zidentyfikować klienta, zgłoszenie nie jest traktowane jako reklamacja.

§ 5

W przypadku jeżeli składającym reklamacje 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 (papierowej), chyba że klient wniósł o udzielenie odpowiedzi w formie elektronicznej.
- 2) 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.

§ 8

- 1) Bank udziela odpowiedzi na reklamację bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni kalendarzowych od dnia otrzymania reklamacji z 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 i udzielenie odpowiedzi w terminie o którym mowa w § 8 Bank przekazuje Klientowi, który wystąpił z reklamacją, informację o przyczynach opóźnienia, wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy oraz określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi. Termin ten, z zastrzeżeniem ust. 2), nie może przekroczyć 60 dni kalendarzowych od dnia otrzymania reklamacji.
- 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, Klient może złożyć odwołanie od udzielonej odpowiedzi na reklamację w celu ponownego rozpatrzenia sprawy.
- 2) Odwołanie od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację może być złożone:
 - a) w formie pisemnej – osobiście w Centrali Banku w Kielcach lub w jednostce organizacyjnej Banku obsługującej klienta, albo przesyłką pocztową;

- b) ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty klienta w jednostce o której mowa w pkt. a);
 - c) elektronicznie na następujący adres poczty elektronicznej „reklamacje@bskielce.com.pl”
- 3) Odwołanie od reklamacji rozpatrywane jest w terminie 30 dni od dnia złożenia odwołania.
- 4) W stosunku do otrzymanych odwołań od udzielonych odpowiedzi na reklamacje, stosuje się odpowiednio zapisy niniejszego Regulaminu.

Rozdział IV. Polubowne rozpatrywanie sporów konsumenckich.

§11

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

§ 12

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 Arbitrer 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.

§ 13

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.

§ 14

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