

Załącznik do Uchwały nr 61 / X /2020  
Zarządu Banku Spółdzielczego w Kielcach z dnia 28 października 2020 roku.

**Regulamin rozpatrywania reklamacji klientów  
Banku Spółdzielczego w Kielcach.**

## 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](mailto:reklamacje@bskielce.com.pl)”.
- 3) Wykaz jednostek Banku, ich adresy i numery telefonów znajdują się na stronie internetowej Banku Spółdzielczego w Kielcach: [www.bskielce.com.pl](http://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](mailto: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](http://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](http://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 i o Rzeczniku Finansowym – podmiotem uprawnionym do prowadzenia takiego postępowania jest Rzecznik Finansowy, zaś zasady rozpoznawania sporów określone są na stronie internetowej [www.rf.gov.pl](http://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](mailto: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.