



**BANK SPÓŁDZIELCZY  
W JASTRZĘBIU ZDROJU**  
ZAŁOŻONY W 1897

Załącznik nr 5 do Uchwały Nr /2018  
Zarządu Banku Spółdzielczego w Jastrzębiu Zdroju  
z dnia 18 grudnia 2018 r.

**REGULAMIN  
ROZPATRYWANIA REKLAMACJI  
W BANKU SPÓŁDZIELCZYM W JASTRZĘBIU ZDROJU**

---

**Jastrzębie – Zdrój, grudzień 2018**

## Rozdział 1. Postanowienia ogólne

### § 1.

Regulamin rozpatrywania reklamacji w Banku Spółdzielczym w Jastrzębiu Zdroju, zwany dalej „Regulaminem”, określa tryb postępowania przy przyjmowaniu i rozpatrywaniu reklamacji dotyczących czynności bankowych w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo Bankowe (Dz. U. z 2018 r. poz. 2187 z późn. zm.), związanych z usługami świadczonymi przez Bank Spółdzielczy w Jastrzębiu Zdroju, w tym usługami płatniczymi oraz reklamacji dotyczących innej działalności Banku.

### § 2.

Każda reklamacja, która wpłynęła do Banku Spółdzielczego w Jastrzębiu Zdroju powinna zostać rozpatrzona rzetelnie, wnikliwie i bezzwłocznie, z zachowaniem obiektywizmu oraz z poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa i dobrych obyczajów.

### § 3.

Przez użyte w Regulaminie określenia należy rozumieć:

- 1) **Bank** – Bank Spółdzielczy w Jastrzębiu Zdroju;
- 2) **Placówka** – jednostka organizacyjna Banku określona w Regulaminie Organizacyjnym Banku Spółdzielczego w Jastrzębiu Zdroju;
- 3) **Klient** – nie tylko konsument, ale także każda osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą (przedsiębiorca - w tym wspólnicy spółki cywilnej będący osobami fizycznymi), która zawarła z Bankiem umowę na świadczenie usługi albo osoba fizyczna zgłaszająca reklamację, którą z Bankiem nie łączy umowa na świadczenie usług;
- 4) **Użytkownik** – osoba fizyczna, osoba prawna oraz jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, korzystająca z usług płatniczych w charakterze płatnika lub odbiorcy;
- 5) **Płatnik** – osoba fizyczna, osoba prawna oraz jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, składająca zlecenie płatnicze;
- 6) **Odbiorca** – osoba fizyczna, osoba prawna oraz jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, będąca odbiorcą środków pieniężnych stanowiących przedmiot transakcji płatniczej;
- 7) **Odwołanie** – wystąpienie Klienta wyrażone pisemnie lub ustnie, odnoszące się do rozstrzygnięcia reklamacji;
- 8) **Reklamacja** – wystąpienie skierowane do Banku Spółdzielczego w Jastrzębiu Zdroju przez jego Klienta, w którym Klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Bank lub dotyczące działalności Banku;
- 9) **Reklamacja dotycząca usług płatniczych** – wystąpienie skierowane do Banku, jako dostawcy usług płatniczych, przez Użytkownika lub posiadacza pieniądza elektronicznego, w którym Użytkownik lub posiadacz pieniądza elektronicznego zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Bank, jako dostawcę usług płatniczych;
- 10) **Umowa** – umowa zawarta pomiędzy Klientem a Bankiem, dotycząca Usług w rozumieniu niniejszego Regulaminu;
- 11) **Usługi** – czynności bankowe w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo Bankowe.

## Rozdział 2. Rozpatrywanie reklamacji

### § 4.

1. Reklamacja może być złożona:
  - 1) w formie pisemnej – osobiście, w siedzibie Banku bądź w jego Placówkach, albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (Dz. U. z 2017r. poz. 1481 oraz z 2018 r. poz. 106,138 i 650 z późn. zm.) na adres siedziby Banku, to jest: **Bank Spółdzielczy w Jastrzębiu Zdroju, 44-330 Jastrzębie - Zdrój ul. 1 Maja 10;**
  - 2) ustnie – telefonicznie albo osobiście na odpowiednim formularzu stanowiącym **Załącznik nr 1** lub na formularzu stanowiącym **Załącznik nr 2** do Regulaminu, podczas wizyty Klienta w siedzibie Banku bądź w jego Placówce.
  - 3) w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, na adres poczty elektronicznej: **info@bsjastrzebie.pl**
2. Z zastrzeżeniem ust. 1, reklamacja może zostać złożona przez Klienta lub spisana przez pracownika Banku na formularzu stanowiącym **Załącznik nr 1** do Regulaminu z zastrzeżeniem, że dla spraw dotyczących kart płatniczych i kredytowych przeznaczony jest formularz stanowiący **Załącznik nr 2** do niniejszego Regulaminu.
3. Reklamacja może zostać złożona przez pełnomocnika, na podstawie pisemnego pełnomocnictwa.
4. Na żądanie Klienta, Bank potwierdza fakt złożenia reklamacji na piśmie bądź za pośrednictwem poczty elektronicznej.
5. Bank zamieszcza w umowie zawieranej z Klientem następujące informacje dotyczące procedury składania i rozpatrywania reklamacji:
  - 1) miejsce i formę złożenia reklamacji;
  - 2) termin rozpatrzenia reklamacji;
  - 3) sposób powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji,a także informację o podleganiu przez Bank nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
6. W odniesieniu do Klientów, którzy nie zawarli umowy z Bankiem, informacje, o których mowa w ust. 5, powinny zostać dostarczone w ciągu 7 dni od dnia, w którym nastąpiło zgłoszenie roszczeń Klienta wobec Banku.
7. Po złożeniu przez Klienta reklamacji, zgodnie z wymogami dotyczącymi miejsca i formy złożenia reklamacji, Bank rozpatruje reklamację i udziela Klientowi odpowiedzi w formie papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji, w tym w szczególności pocztą elektroniczną.
8. Odpowiedź, o której mowa w ust. 7, Bank może dostarczyć pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek Klienta.
9. Odpowiedzi, o której mowa w ust. 7, należy udzielić bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
10. W przypadku, w którym reklamacja nie zawiera wszystkich niezbędnych do jej rozpatrzenia informacji/dokumentów, Bank informuje Klienta o konieczności uzupełnienia zgłoszenia reklamacyjnego. W takim przypadku, termin o którym mowa w ust. 9 biegnie od daty dostarczenia do Banku wszystkich niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji informacji/dokumentów.
11. Dostarczone przez Klienta dodatkowe informacje/dokumenty dotyczące reklamacji zostają niezwłocznie dołączone do reklamacji.

12. Uwzględniając postanowienia ust. 10, w szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 9, Bank w informacji przekazywanej Klientowi, który wystąpił z reklamacją:
  - 1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
  - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
  - 3) określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.

W przypadku niedotrzymania terminu określonego w ust. 9, a w określonych przypadkach terminu określonego w ust. 12, reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.
13. Odpowiedź, na reklamację powinna być udzielona w sposób przystępny i zrozumiały oraz zawierać w szczególności:
  - 1) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą Klienta;
  - 2) wyczerpującą informację na temat stanowiska Banku w sprawie skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów wzorca umowy lub umowy;
  - 3) imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi, ze wskazaniem jej stanowiska służbowego;
  - 4) określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą Klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi.

## **Rozdział 2a. Reklamacja dotycząca usług płatniczych**

### **§ 4a.**

1. Bank udziela odpowiedzi na reklamację dotyczącą usług płatniczych w terminie 15 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji. Odpowiedzi udziela się w postaci papierowej lub po uzgodnieniu z użytkownikiem, na innym trwałym nośniku informacji.
2. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji dotyczącej usług płatniczych i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 1, Bank:
  - 1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
  - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone w celu rozpatrzenia sprawy;
  - 3) określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji dotyczącej usług płatniczych i udziela odpowiedzi, niż 35 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji dotyczących usług płatniczych.
3. Do zachowania terminów, o których mowa w ust. 1 i ust. 2 pkt 3, wystarczające jest wysłanie odpowiedzi przed ich upływem, a w przypadku odpowiedzi udzielonych na piśmie - nadanie w placówce pocztowej operatora wyznaczonego w rozumieniu art. 3 pkt 13 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. z 2017 r. poz. 1481 oraz z 2018 r. poz. 106, 138 i 650).
4. Użytkownik niezwłocznie powiadamia Bank o stwierdzonych nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych transakcjach płatniczych.
5. Jeżeli użytkownik będący konsumentem nie dokona powiadomienia, o którym mowa w ust. 4, w terminie 13 miesięcy od dnia obciążenia rachunku płatniczego albo od dnia, w którym transakcja miała być wykonana, roszczenia użytkownika względem dostawcy z tytułu nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych transakcji płatniczych wygasają.

6. Jeżeli użytkownik niebędący konsumentem nie dokona powiadomienia, o którym mowa w ust. 4, w terminie 6 miesięcy od dnia obciążenia rachunku płatniczego albo od dnia, w którym transakcja miała być wykonana, roszczenia użytkownika względem dostawcy z tytułu nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych transakcji płatniczych wygasają.
7. W przypadku gdy użytkownik nie korzysta z rachunku płatniczego, termin, o którym mowa w ust. 4, liczy się od dnia wykonania nieautoryzowanych lub nienależycie wykonanych transakcji płatniczych albo od dnia, w którym transakcja płatnicza miała być wykonana.
8. Z zastrzeżeniem ust. 4, w przypadku wystąpienia nieautoryzowanej transakcji płatniczej Bank niezwłocznie, nie później jednak niż do końca dnia roboczego następującego po dniu stwierdzenia wystąpienia nieautoryzowanej transakcji, którą został obciążony rachunek płatnika, lub po dniu otrzymania stosownego zgłoszenia, zwraca płatnikowi kwotę nieautoryzowanej transakcji płatniczej, z wyjątkiem przypadku, gdy Bank ma uzasadnione i należycie udokumentowane podstawy, aby podejrzewać oszustwo i poinformuje o tym w formie pisemnej organy powołane do ścigania przestępstw. W przypadku, gdy płatnik korzysta z rachunku płatniczego, Bank przywraca obciążony rachunek płatniczy do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miała miejsca nieautoryzowana transakcja płatnicza.
9. W zakresie nieuregulowanym w niniejszym Rozdziale, do Reklamacji dotyczących usług płatniczych stosuje się odpowiednio postanowienia Regulaminu dotyczące Reklamacji.

### **Rozdział 3. Tryb odwoławczy**

#### **§ 5.**

1. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji, Klient ma możliwość:
  - 1) odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi –do Zarządu Banku;
  - 2) skorzystania z instytucji Arbitra Bankowego Związku Banków Polskich lub Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego;
  - 3) wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego;
  - 4) wystąpienia z powództwem przeciwko Bankowi Spółdzielczemu w Jastrzębiu Zdroju do Sądu Rejonowego w Jastrzębiu Zdroju lub Sądu Okręgowego w Gliwicach, w zależności od wartości dochodzonego roszczenia.
2. Treść odpowiedzi na reklamację zawiera pouczenie o możliwościach wskazanych w ust. 1.
3. W przypadku o którym mowa w ust. 1 pkt 1:
  - 1) Zarząd Banku rozpatruje odwołanie, które wniesiono w formie pisemnej, przesyłką pocztową na adres siedziby Banku lub osobiście w siedzibie Banku, pod warunkiem, że odwołanie takie zostało wniesione nie później niż w terminie 30 dni od daty doręczenia odpowiedzi na reklamację, której odwołanie dotyczy;
  - 2) Z zastrzeżeniem pkt 1, Zarząd Banku rozpatruje i udziela odpowiedzi na odwołanie w terminach, o których mowa w § 4 ust. 9 i 12, liczonych od daty otrzymania odwołania, z uwzględnieniem postanowień § 4 ust. 10.

### **Rozdział 4. Rejestracja reklamacji.**

#### **§ 6.**

1. Bank prowadzi rejestr reklamacji. Rejestr reklamacji, prowadzony przez Kierownika ds. obsługi i administracji rachunków bankowych zawiera:

- 1) Numer reklamacji,
- 2) Datę wniesienia reklamacji,
- 3) Nazwisko i imię / adres składającego reklamację,
- 4) Treść reklamacji/wniosku,
- 5) Sposób załatwienia skargi/wniosku,
- 6) Imię i nazwisko pracownika Banku przyjmującego reklamację,
- 7) Określenie komórki rozpatrującej reklamację,
- 8) Data odpowiedzi.

#### **§ 7.**

1. Rejestracja reklamacji przeprowadzana jest niezwłocznie tj. w tym samym dniu roboczym lub najpóźniej w następnym dniu roboczym.
2. Kierujący komórką organizacyjną prowadzącą rejestr reklamacji, niezwłocznie po zarejestrowaniu reklamacji, przekazuje reklamację do komórki organizacyjnej, która będzie odpowiadała za przygotowanie i sporządzenie odpowiedzi na reklamację, zgodnie z kompetencjami określonymi w Regulaminie Organizacyjnym obowiązującym w Banku.

### **Rozdział. 5 Obowiązki informacyjne i postanowienia końcowe**

#### **§ 8.**

1. Bank corocznie, w terminie 45 dni od zakończenia roku kalendarzowego, przekazuje Rzecznikowi Finansowemu sprawozdanie dotyczące rozpatrywania reklamacji oraz liczby wystąpień klientów Banku na drogę postępowania sądowego w wyniku nierozpatrzenia reklamacji zgodnie z wolą tych Klientów, z uwzględnieniem:
  - 1) liczby reklamacji;
  - 2) uznanych i nieuwzględnionych roszczeń, wynikających z wniesionych reklamacji;
  - 3) informacji o wartości roszczeń zgłoszonych w pozwach i kwot zasądzonych prawomocnymi orzeczeniami sądów na rzecz klientów w okresie sprawozdawczym.
2. Za przygotowanie sprawozdania, o którym mowa w ust. 1 odpowiada komórka organizacyjna Banku prowadząca rejestr reklamacji.
3. Niniejszy Regulamin stosuje się odpowiednio wobec reklamacji nieobjętych niniejszym Regulaminem, w szczególności wobec reklamacji osób prawnych, jednostek organizacyjnych niebędących osobami prawnymi, którym odrębna umowa przyznaje zdolność prawną, jednostek samorządu terytorialnego i innych podmiotów w zakresie niedotyczącym usług płatniczych.