

*Załącznik do Uchwały Nr 66/2015  
Zarządu Podlaskiego Banku Spółdzielczego  
w Knyszynie z dnia 03 listopada 2015 r.*

*Załącznik do Uchwały ...../2015  
Rady Nadzorczej Podlaskiego Banku Spółdzielczego  
w Knyszynie z dnia .....2015 r.*

## **Podlaski Bank Spółdzielczy w Knyszynie**

# **Regulamin rozpatrywania reklamacji związanych z usługami świadczonymi przez Podlaski Bank Spółdzielczy w Knyszynie**

Knyszyn, 2015 r.

## Rozdział 1. Postanowienia ogólne

### § 1.

*Regulamin rozpatrywania reklamacji związanych z usługami świadczonymi przez Podlaski Bank Spółdzielczy w Knyszynie*, 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.2015.128), związanych z usługami świadczonymi przez Podlaski Bank Spółdzielczy w Knyszynie, przy uwzględnieniu treści Uchwały Nr 192/2015 KNF z dnia 26 maja 2015 w sprawie „Zasad dotyczących procesu obsługi skarg przez instytucje finansowe”.

### § 2.

Każda reklamacja 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** – Podlaski Bank Spółdzielczy w Knyszynie;
- 2) **jednostka organizacyjna Banku** – Centrala i Oddziały określone w Regulaminie Organizacyjnym Podlaskiego Banku Spółdzielczego w Knyszynie;
- 3) **Klient** – każdy podmiot składający lub zamierzający złożyć skargę, tak klient indywidualny, jak i instytucjonalny, zarówno ten, który korzysta lub korzystał z usług Banku, wnioskował o świadczenie takich usług lub był odbiorcą oferty marketingowej Banku;
- 4) **Odwołanie** – wystąpienie klienta wyrażone pisemnie lub ustnie, odnoszące się do rozstrzygnięcia reklamacji;
- 5) **Reklamacja** – wystąpienie skierowane do Banku przez jego Klienta, w którym Klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Bank;
- 6) **Umowa** – umowa zawarta pomiędzy Klientem a Bankiem, dotycząca Usług w rozumieniu niniejszego Regulaminu;
- 7) **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 jego Jednostce organizacyjnej, albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529) na adres siedziby Banku;
  - 2) ustnie – telefonicznie albo osobiście na formularzu stanowiącym załącznik nr 1 lub na formularzu stanowiącym załącznik 2 do Regulaminu podczas wizyty Klienta w siedzibie Banku bądź jego Jednostce organizacyjnej;
  - 3) w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, na adres poczty elektronicznej: Sekretariat-BS.Knyszyn@bankbps.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 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 pisemnej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji, w tym w szczególności pocztą elektroniczną.

8. Złożenie skargi niezwłocznie po powzięciu przez Klienta zastrzeżeń ułatwi i przyspieszy rzetelne rozpatrzenie skargi przez Bank, chyba, że okoliczność ta nie ma wpływu na sposób procedowania ze skargą.
9. Odpowiedź, o której mowa w ust. 7, Bank może dostarczyć pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek Klienta.
10. 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.
11. W przypadku, w którym reklamacja nie zawiera wszystkich niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji informacji/dokumentów, Bank informuje Klienta o konieczności uzupełnienia zgłoszenia reklamacyjnego. W takim przypadku, termin o którym mowa w ust. 7 biegnie od daty dostarczenia do Banku wszystkich niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji informacji/dokumentów.
12. Dostarczone przez Klienta dodatkowe informacje/dokumenty dotyczące reklamacji zostają niezwłocznie dołączone do reklamacji.
13. 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.
14. 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.
15. 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 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 mediacji przed Rzecznikiem Finansowym lub Sądem Polubownym przy Komisji Nadzoru Finansowego lub Związku Banków Polskich;
  - 3) wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego;
  - 4) wystąpienia z powództwem przeciwko Podlaskiemu Bankowi Spółdzielczemu w Knyszynie do Sądu Rejonowego w Białymstoku lub Sądu Okręgowego w Białymstoku, 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. 10 i 13, liczonych od daty otrzymania odwołania, z uwzględnieniem postanowień § 4 ust. 11.

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

#### **§ 6**

1. Bank prowadzi rejestr reklamacji.
2. Rejestr reklamacji, prowadzony przez wyznaczoną komórkę organizacyjną Banku, zawiera:
  - 1) Numer reklamacji,
  - 2) Termin wniesienia reklamacji,

- 3) Formę wniesienia reklamacji,
  - 4) Imię i nazwisko oraz stanowisko pracownika Banku przyjmującego reklamację,
  - 5) Numer odpowiedzi na reklamację,
  - 6) Termin udzielenia odpowiedzi na reklamację,
  - 7) Imię i nazwisko oraz stanowisko pracownika Banku udzielającego odpowiedzi na reklamację
  - 8) Adnotację czy roszczenia z wniesionej reklamacji zostały uznane bądź nieuwzględnione,
  - 9) Adnotacje dotyczące przeprowadzenia trybu odwoławczego,
  - 10) Adnotację o wartościach roszczeń zgłoszonych w pozwach i kwot zasądzonych prawomocnymi orzeczeniami sądów na rzecz klientów,
  - 11) Adnotacje pozostałe, istotne dla sprawy.
3. Okres przechowywania dokumentacji związanej z rozpatrywaniem skargi powinien wynosić 5 lat.

## **§ 7**

1. Rejestracja reklamacji przeprowadzana jest niezwłocznie.
2. Kierujący Komórką organizacyjną prowadzącą rejestr reklamacji, niezwłocznie po zakwalifikowaniu i 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.
3. Pracownik przyjmujący reklamację zobowiązany jest niezwłocznie przekazać pełną treść reklamacji do komórki organizacyjnej prowadzącej rejestr reklamacji. Dalszy tryb postępowania stosuje się zgodnie z postanowieniami ust. 2. Tryb postępowania dotyczący udzielania odpowiedzi na reklamacje lub procesu odwoławczego, stosuje się odpowiednio.

## **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 tych podmiotów 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.

## ZGŁOSZENIE REKLAMACJI

### Zgłoszenie reklamacji

(Prosimy o wypełnienie drukowanymi literami)

**1. Imię i nazwisko Klienta** .....

**2. Wskazanie umowy łączącej Strony** .....  
/ numer i data umowy/

**2. Żądana kwota** .....  
*/należy wskazać wysokość kwoty, której klient domaga się od Banku/*

**3. Data zdarzenia**

.....

**4. Opis zdarzenia**

.....

.....

*/ze wskazaniem naruszonych postanowień umowy/*

Numer telefonu do kontaktu .....

Data ..... Podpis .....

**Wyrażam zgodę na ewentualne udostępnianie organom ścigania moich danych osobowych oraz innych danych bezpośrednio lub pośrednio związanych z reklamowanymi przeze mnie transakcjami.**

Data ..... Podpis / .....

Imię i nazwisko pracownika Banku przyjmującego reklamację  
.....

Data  
.....  
.....



## ZGŁOSZENIE REKLAMACJI KARTY

Wskazanie umowy łączącej Strony .....

/ numer i data umowy/

### Zgłoszenie reklamacji / Declaration of cardholder claim

(Prosimy o wypełnienie drukowanymi literami / Please fill in with capital letters)

Imię i nazwisko / Name

Numer karty / Card number

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Kwota transakcji / Transaction Amount:

\_\_\_\_\_

Data transakcji / Transaction date:

\_\_\_\_\_

Nazwa usługodawcy / Merchant name:

\_\_\_\_\_

Miejsce dokonania transakcji / Transaction place:

\_\_\_\_\_

Numer referencyjny transakcji / ARN

\_\_\_\_\_

Prosimy zaznaczyć tylko jeden z poniższych punktów / Please tick one box only.

Oświadczam, że dokonałam/em powyższą transakcję, lecz nie otrzymałam banknotów. Mimo to mój rachunek karty został obciążony w/w kwotą.

*I certify that the above transaction was made by me but I have not got any notes. However my card account was debited with the bill amount.*

Oświadczam, że dokonałam/em powyższą transakcję, lecz nie zdążyłam/em podjąć banknotów z bankomatu. Mimo to mój rachunek karty został obciążony w/w kwotą.

*I certify that the above transaction was made by me but I did not take any notes from ATM in allowed time. However my card account was debited with the bill amount.*

Oświadczam, że nie dokonałam/am powyższej transakcji ani nie upoważniałam nikogo do jej dokonania. Ponadto oświadczam, że nigdy nie zamówiłam/am drogą pocztową lub telefonicznie i nie otrzymałam żadnych towarów dotyczących powyższej transakcji.

*I certify that the above transaction was not made by me nor I authorized anyone to make it. Neither have I made a phone or mail order nor I received any merchandise or service pertaining to the above transaction.*

Oświadczam, że kwota dokonanej transakcji wynosi \_\_\_\_\_, a nie \_\_\_\_\_, co wynika z załączonego rachunku.

*I certify that the transaction amount was \_\_\_\_\_ not \_\_\_\_\_. The correct amount is shown on the enclosed slip.*

Oświadczam, że dokonałam/am tylko jedną transakcję, natomiast zostałam/am obciążony podwójnie.

*I certify that my card account was debited twice for only one transaction*

Oświadczam, że nie przebywałam/am w tym hotelu i nie dokonywałam/am w nim żadnych rezerwacji.

*I certify that neither have I stayed in this hotel nor have I made any booking with it.*

Oświadczam, że rezerwacja została odwołana w dniu \_\_\_\_\_ pisemnie/telefonicznie; numer anulowania \_\_\_\_\_.

*I certify that booking was cancelled on \_\_\_\_\_ in writing/by phone; the cancellation number \_\_\_\_\_*

Oświadczam, że rachunek uregulowałam/am gotówką, mimo to mój rachunek został obciążony w/w kwotą.

*I certify that I paid this bill in cash. However my card account was debited with the bill amount.*

Oświadczam, że nie zostałem/am dotychczas uznany kwotą załączonego rachunku kredytowego  
*I certify that the credit slip has not yet been credited to my card account.*

Inne (prosimy opisać) / *Other (please describe):*

---

---

---

---

---

---

Oświadczam, że powyższa karta była cały czas w moim posiadaniu. / *I certify that the above card was in my possession all the time.*

W załączeniu przekazuję / *Enclosed please find:*

1	3
2	4

Numer telefonu do kontaktu (bardzo ważne) / *Telephone number* \_\_\_\_\_

Data / *Date:* \_\_\_\_\_ Podpis / *Signature:* \_\_\_\_\_

**Wyrażam zgodę na ewentualne udostępnianie organom ścigania moich danych osobowych oraz innych danych bezpośrednio lub pośrednio związanych z reklamowanymi przeze mnie transakcjami. / *I agree that bank may confidentially transfer my personal data as well as any information related to the claimed transactions to law enforcement bodies.***

Data / *Date:* \_\_\_\_\_ Podpis / *Signature:* \_\_\_\_\_

wypełnia Bank:

Dane dotyczące Banku: Podlaski Bank Spółdzielczy w Knyszynie..... Jednostka organizacyjna Banku w .....	Stempel kasowo-memoriałowy
Imię i nazwisko pracownika do kontaktu oraz jego nr telefonu: ..... ..... .....	