

.....  
stempel nagłówek placówki Banku

.....  
imię i nazwisko klienta lub nazwa

.....  
adres korespondencyjny

numer reklamacji: .....

temat reklamacji: .....

Bank Spółdzielczy w Stegnie, zwany dalej: Bankiem informuje, że w dniu [...] wpłynęła do Banku Pana/i reklamacja.

Odpowiedź na reklamację zostanie udzielona bez zbędnej zwłoki nie później niż w terminie 30 dni kalendarzowych od dnia jej wpływu do Banku.

Bank poniżej przedstawia procedurę składania i rozpatrywania reklamacji:

### **[Forma i miejsce złożenia reklamacji]**

1. Reklamacje mogą być wnoszone przez klienta:
  - 1) osobiście w formie pisemnej lub ustnej w jednostce bankowej zajmującej się obsługą klienta;
  - 2) listownie w formie pisemnej na adres jednostki bankowej zajmującej się obsługą klienta;
  - 3) z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej w formie elektronicznej wysyłając e – mail na adres podany na stronie internetowej Banku, tj. [www.bsstegna.pl](http://www.bsstegna.pl);
  - 4) telefonicznie w formie ustnej poprzez kontakt z Centralą banku lub placówką Banku Spółdzielczego w Stegnie, których numery telefonu podane są na stronie internetowej Banku, tj. [www.bsstegna.pl](http://www.bsstegna.pl),
  - 5) faksem na nr Centrali lub placówki Banku Spółdzielczego w Stegnie, które podane są na stronie internetowej Banku, tj. [www.bsstegna.pl](http://www.bsstegna.pl).
2. Reklamacje dotyczące kart płatniczych składane przez klientów instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, w tym wspólników spółek cywilnych oraz rolników mogą być składane wyłącznie:
  - 1) osobiście w każdej jednostce bankowej obsługującej klientów w formie pisemnej;
  - 2) listownie w formie pisemnej na adres w jednostce bankowej obsługującej klientów.
3. Reklamacje, skargi, wnioski, o których mowa w ust. 1 pkt 1 – 2 mogą być wnoszone przez klienta w następujących jednostkach bankowych zajmujących się obsługą klienta:
  - 1) Centrala – Bank Spółdzielczy w Stegnie ul. Lipowa 8, 82-103 Stegna;

- 2) Filia nr 1 w Stegnie – ul. Kościuszki 2, 82-103 Stegna;
- 3) Filia nr 2 w Krynicy Morskiej – ul. Nowa 73, 82-120 Krynica Morska;
- 4) Filia nr 3 w Sztutowie – ul. Gdańska 30, 82-110 Sztutowo;
- 5) Filia nr 5 w Drewnicy – ul. Wiślana 17, 82-103 Stegna;
- 6) Filia Nr 6 w Mikoszewie – ul. Żuławska 17, 82-103 Stegna.

#### **[Zakres danych zawartych w reklamacji]**

1. Treść reklamacji złożonej w formie pisemnej powinna zawierać:
  - 1) imię i nazwisko lub nazwę klienta;
  - 2) adres korespondencyjny;
  - 3) dokładny opis zdarzenia lub przedmiotu zastrzeżeń klienta;
  - 4) oczekiwany przez klienta stan po rozpatrzeniu zastrzeżeń;
  - 5) własnoręczny podpis klienta z zastrzeżeniem ust. 2.
2. Reklamacja dotycząca transakcji dokonywanych kartami płatniczymi oprócz danych zwartych w ust. 1 dodatkowo powinna zawierać:
  - 1) imię i nazwisko posiadacza karty/użytkownika karty;
  - 2) numer karty/karty NFC;
  - 3) numer rachunku, do którego wydano kartę/kartę NFC;
  - 4) datę transakcji;
  - 5) kwotę transakcji;
  - 6) miejsce dokonania reklamowanej transakcji (nazwę placówki, miasto, państwo).
3. Formularz reklamacji znajduje się na stronie internetowej Banku, tj: [www.bsstegna.pl](http://www.bsstegna.pl).
4. W przypadku stwierdzenia przez pracownika jednostki bankowej braku informacji wymaganych do rozpatrzenia reklamacji o których mowa w ust. 1 pracownik jednostki bankowej zobowiązuje klienta do ich uzupełnienie w formie w jakiej klient złożył reklamację.
5. W sytuacji odmowy podania przez klienta wszystkich danych niezbędnych do rozpoczęcia procesu dotyczącego rozpatrzenia reklamacji pracownik jednostki bankowej informuje klienta, że rozpatrzenie reklamacji, skargi, wniosku nie będzie możliwe, ze względu na niekompletność oświadczenia klienta. W takim przypadku klient jest informowany o rozpatrzeniu reklamacji w terminie 30 dni, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach w terminie 60 dni od dnia wpływu reklamacji. W przypadku złożenia przez klienta reklamacji dotyczącej kart płatniczych w formie ustnej dodatkowo Bank wzywa klienta do złożenia podpisu na formularzu.

#### **[Sposób potwierdzenia wpływu reklamacji]**

Bank potwierdza złożenie reklamacji w formie pisemnej.

#### **[Termin rozpatrzenia reklamacji]**

1. Odpowiedź na reklamację powinna być udzielona bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu 30 dni od jej wpływu do Banku.

2. W szczególnie skomplikowanych przypadkach termin, o którym mowa w ust. 1, może ulec wydłużeniu maksymalnie do 60 dni.
3. Za szczególnie skomplikowane przypadki uznaje się konieczność uzyskania przez Bank dodatkowych informacji od podmiotów trzecich współpracujących z Bankiem niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji, a w przypadku reklamacji dotyczących kart płatniczych – dodatkowo transakcje dokonane kartą poza granicami kraju lub wymagające uzyskania informacji od organizacji zajmujących się rozliczeniem transakcji wykonywanych przy użyciu kart płatniczych.
4. W przypadku braku możliwości udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację w terminie określonym w ust. 1, Bank informuje o tym klienta w formie pisemnej w terminie 14 dni od otrzymania reklamacji wraz z podaniem:
  - 1) przyczyn opóźnienia w rozpatrywaniu reklamacji;
  - 2) okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozstrzygnięcia sprawy;
  - 3) przewidywanego terminu udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację, który nie może być dłuższy niż 60 dni.
5. W przypadku niedotrzymania terminu wskazanego w ust. 1, a w określonych przypadkach terminu określonego w ust. 2, reklamację uznaje się za rozpatrzoną zgodnie z wolą klienta.
6. Udzielając odpowiedzi na reklamację Bank bierze pod uwagę stan faktyczny istniejący w ostatnim dniu terminu na udzielenie odpowiedzi na reklamację, chyba że informacje i ewentualne dokumenty, jakimi dysponuje Bank, umożliwiają udzielenie odpowiedzi wcześniej.
7. W przypadku gdy zmianie ulegnie stan faktyczny, w oparciu o który Bank udzielił odpowiedzi na reklamację, Bank ponownie rozpoznaje reklamację biorąc pod uwagę zmieniony stan faktyczny, o ile zmiany nastąpiły na korzyść klienta.

#### **[Sposób powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji]**

1. Odpowiedź na reklamację udzielana jest w formie pisemnej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji i wysłana:
  - 1) listem poleconym na adres wskazany w reklamacji, z zastrzeżeniem ust. 2 lub
  - 2) wyłącznie na wniosek klienta z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres mailowy, z którego reklamacja została wysłana, chyba że klient podał w reklamacji inny adres mailowy, poprzez załączenie skanu odpowiedzi.
2. W odniesieniu do klientów, którzy nie zawarli z Bankiem umowy, a złożyli reklamację, odpowiedź wysyłana jest na adres wskazany w reklamacji lub na adres mailowy, o którym mowa w ust. 1 pkt 2.

#### **[Informacje dodatkowe]**

1. Bank podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
2. W razie sporu z Bankiem klient będący konsumentem może zwrócić się o pomoc do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta.
3. W przypadku reklamacji dotyczących ubezpieczeń, klient Banku ma możliwość zwrócenia się o pomoc do Rzecznika Finansowego.
4. Od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację klient może:

- 1) odwołać się do wyższych szczebli decyzyjnych Banku, w tym Rady Nadzorczej Banku;
- 2) złożyć zapis na Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego;
- 3) skorzystać z instytucji Arbitra Bankowego przy Związku Banków Polskich;
- 4) złożyć wniosek do Rzecznika Finansowego w sprawie rozwiązania sporu lub
- 5) wystąpić z powództwem do właściwego miejscowo sądu powszechnego wskazując Bank jako pozwanego.

**\*) dotyczy wyłącznie reklamacji składanych przez klientów indywidualnych oraz osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, w tym wspólników spółek cywilnych oraz rolników.**