



BANK SPÓŁDZIELCZY W CZŁUCHOWIE

UL. ZAMKOWA 23

Wpisany do KRS w Sądzie Rejonowym Gdańsk-Północ w Gdańsku, VIII Wydz. Gosp. KRS, pod nr 0000085632; NIP; 843 10 14 270, REGON; 000498537

## Informacja o terminach rozpatrywania niektórych reklamacji

W związku z wejściem w życie z dniem 7 kwietnia 2020 r. Rozporządzenia Ministra Finansów w sprawie określenia innych terminów wykonania niektórych obowiązków sprawozdawczych i informacyjnych (dalej: Rozporządzenie),

### Bank Spółdzielczy w Człuchowie informuje,

że zgodnie z §8 ww. Rozporządzenia, skróceniu ulega termin, z **30 dni** kalendarzowych na **14 dni** kalendarzowych, na udzielenie odpowiedzi na reklamacje składane przez przedsiębiorców będących osobami fizycznymi, zawierające zastrzeżenia w przedmiocie zmiany (bądź odmowy jej dokonania) określonych w umowie warunków lub terminów spłaty kredytów/pożyczek w przypadku ogłoszenia stanu zagrożenia epidemicznego albo stanu epidemii (art. 15zzg ust. 1 ustawy z dnia 2 marca 2020 r. o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych<sup>2</sup>).

Nie ma możliwości wydłużenia tego terminu w szczególnie skomplikowanych przypadkach.

Skrócenie terminu, o którym mowa powyżej dotyczy reklamacji dotyczących zmiany (bądź odmowy jej dokonania) określonych w umowie warunków lub terminów spłaty kredytów/pożyczek udzielonych przez Bank Spółdzielczy w Człuchowie przed dniem 8 marca 2020 roku i w przypadkach, gdy zmiana taka jest uzasadniona oceną sytuacji finansowej i gospodarczej kredytobiorcy (przedsiębiorcy będącego osobą fizyczną) dokonaną przez Bank Spółdzielczy w Człuchowie nie wcześniej niż w dniu 30 września 2019 roku.

**Wyżej wymieniony (skrócony) termin obowiązuje przez okres obowiązywania Rozporządzenia.**

Terminy rozpatrywania reklamacji w pozostałych sprawach pozostają bez zmian.

<sup>1</sup> „Terminy, o których mowa w art. 6, art. 7 pkt 3 i art. 31 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, w zakresie spraw, o których mowa w art. 31f ustawy z dnia 2 marca 2020 r. o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID – 19, innych chorób

zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych, ulegają skróceniu do 14 dni.

<sup>2</sup> W przypadku ogłoszenia stanu zagrożenia epidemicznego albo stanu epidemii bank może dokonać zmiany określonych w umowie warunków lub terminów spłaty kredytu udzielonego na podstawie ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. – Prawo bankowe (Dz. U. z 2019 r. poz. 2357 oraz z 2020 r. poz. 284, 288 i 321) przedsiębiorcy, w rozumieniu ustawy z dnia 6 marca 2018 r. – Prawo przedsiębiorców, organizacji pozarządowej, o której mowa w art. 3 ust. 2 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie, oraz podmiotom wymienionym w art. 3 ust. 3 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie, jeżeli:

1) kredyt został udzielony przed dniem 8 marca 2020 r. oraz

2) zmiana taka jest uzasadniona oceną sytuacji finansowej i gospodarczej kredytobiorcy dokonaną przez bank nie wcześniej niż w dniu 30 września 2019 r.

2. Zmiana, o której mowa w ust. 1, dokonywana jest na warunkach uzgodnionych przez bank i kredytobiorcę, przy czym nie może ona powodować pogorszenia sytuacji finansowej i gospodarczej kredytobiorcy.

3. Przepisy ust. 1 i 2 stosuje się odpowiednio do umowy pożyczki pieniężnej udzielonej przez bank.

## INFORMACJA

w sprawie zasad składania reklamacji, skarg i wniosków w Banku Spółdzielczym w Człuchowie

### § 1

[kwalifikacja oświadczenia klienta]

1. Oświadczenie klienta może być zakwalifikowane jako:
  - 1) skarga;
  - 2) reklamacja;
  - 3) wniosek.
2. O kwalifikacji, o której mowa w ust. 1, decyduje treść oświadczenia klienta.

## § 2

### [Reklamacja]

1. Przedmiotem reklamacji składanej przez klientów Banku mogą być zastrzeżenia dotyczące świadczonych przez Bank usług.
2. Reklamacje można kierować do dowolnej jednostki organizacyjnej Banku.

## § 3

### [Skarga]

1. Przedmiotem skargi składanej przez klientów Banku mogą być zastrzeżenia dotyczące wykonywanej przez Bank działalności, które nie stanowią reklamacji.
2. Skargi można kierować do dowolnej jednostki organizacyjnej Banku, przy czym skarga dotycząca Dyrektora Oddziału lub pracownika Centrali Banku przekazywana jest do rozpatrzenia Zarządowi Banku, natomiast skarga na członka Zarządu Banku oraz Zarząd Banku, kierowana jest do Rady Nadzorczej, celem jej rozpoznania.

## § 4

### [Wniosek]

1. Przedmiotem wniosku mogą być sprawy dotyczące poprawy funkcjonowania Banku, lepszego zaspokojenia potrzeb klientów, usprawnienia pracy lub poszerzenia oferty Banku.
2. Wnioski można kierować do dowolnej jednostki organizacyjnej Banku, przy czym wnioski kierowane są w dalszej kolejności do Zarządu Banku, celem ich rozpatrzenia.

## § 5

### [Forma i miejsce złożenia reklamacji, skarg, wniosków]

1. Reklamacje, skargi, wnioski mogą być wnoszone przez klienta:
  - 1) osobiście – w formie pisemnej, złożonej w dowolnej jednostce organizacyjnej Banku na odpowiednim formularzu obowiązującym w Banku lub w formie ustnej;
  - 2) telefonicznie, w formie ustnej poprzez kontakt pod numerem telefonu **59 83 32 750**, podanym na stronie internetowej Banku;
  - 3) listownie (w formie pisemnej) – na adres dowolnej jednostki organizacyjnej Banku;
  - 4) z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, wysyłając e-mail z reklamacją na adres podany na stronie internetowej Banku lub poprzez wysłanie wiadomości za pośrednictwem systemu Internet Banking / Internet Banking dla Firm lub za pośrednictwem skrzynki elektronicznej;

Dopuszcza się złożenie reklamacji na dokumencie innym, niż obowiązujący w Banku formularz, z zastrzeżeniem, że musi zawierać wszystkie elementy wskazane w § 6 ust. 1.

2. Reklamacje dotyczące transakcji dokonanych kartami płatniczymi mogą być składane:
  - 1) osobiście – w formie pisemnej, złożonej w dowolnej jednostce organizacyjnej Banku na odpowiednim (dla reklamacji kartowych) formularzu obowiązującym w Banku lub w formie ustnej;
  - 2) listownie (w formie pisemnej) w formie przesyłki pocztowej przesłanej na adres dowolnej jednostki organizacyjnej Banku;
  - 3) z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, poprzez wysłanie maila z załączonym formularzem reklamacji na adres dowolnej jednostki organizacyjnej Banku podany na stronie internetowej Banku;

W sytuacji, gdy reklamacja składana jest w formie ustnej w jednostce organizacyjnej Banku, pracownik przyjmujący reklamację wypełnia formularz reklamacji, a następnie przekazuje go wraz z Protokołem ze złożenia reklamacji do podpisu klientowi.

3. Reklamacje dotyczące transakcji dokonanych kartami płatniczymi winny być składane na obowiązującym w Banku formularzu, przy czym reklamację dotyczącą każdej transakcji należy złożyć na oddzielnym formularzu; do reklamacji – o ile to możliwe – należy dołączyć dokumenty, dodatkowe informacje/wyjaśnienia dotyczące reklamowanej transakcji.
4. Reklamacje, skargi, wnioski, składane w sposób określony w ust. 1 pkt 1 – 2, mogą być wnoszone przez klienta w następujących jednostkach organizacyjnych Banku:
  - 1) Oddział w Człuchowie – Człuchów, ul. Zamkowa 23, 77-300 Człuchów [tel. (059) 834 32 87, (59) 834 24 72, e-mail: [o.czuchow@bsczuchow.sgb.pl](mailto:o.czuchow@bsczuchow.sgb.pl)];
  - 2) Oddział w Czarnem – Czarnem, ul. Moniuszki 12, 77-330 Czarnem [tel. (59) 833 27 50, (59) 833 23 65, e-mail: [o.czarnem@bsczuchow.sgb.pl](mailto:o.czarnem@bsczuchow.sgb.pl)];
  - 3) Oddział w Debrznie – Debrzno ul. Młynarska 1, 77-310 Debrzno [tel. (59) 833 53 31, (59) 833 52 54, e-mail: [o.debrzno@bsczuchow.sgb.pl](mailto:o.debrzno@bsczuchow.sgb.pl)];
  - 4) Oddział w Przechlewie – Przechlewo ul. Człuchowska 24, 77-320 Przechlewo [tel. (59) 833 46 37, (59) 833 45 23, e-mail: [o.przechlewo@bsczuchow.sgb.pl](mailto:o.przechlewo@bsczuchow.sgb.pl)];
  - 5) Filia w Rzeczenicy – Rzeczenica ul. Człuchowska 26, 77-304 Rzeczenica [tel. (59) 833 17 13] e-mail: [o.czarnem@bsczuchow.sgb.pl](mailto:o.czarnem@bsczuchow.sgb.pl)];
5. Adresy jednostek organizacyjnych oraz numery telefonu/faxu udostępnione są także na stronie internetowej Banku [www.bsczuchow.pl](http://www.bsczuchow.pl).

## § 6

### [Zakres danych zawartych w reklamacji, skardze, wniosku]

1. Treść reklamacji, skargi, wniosku złożonej w formie pisemnej powinna zawierać:
  - 1) imię i nazwisko lub nazwę klienta;
  - 2) adres korespondencyjny;
  - 3) PESEL (w przypadku klientów indywidualnych);
  - 4) NIP, REGON, nr KRS (w przypadku klientów instytucjonalnych);
  - 5) dokładny opis zdarzenia lub przedmiotu zastrzeżeń klienta;
  - 6) oczekiwany przez klienta stan po rozpatrzeniu zastrzeżeń;  
oraz
  - 7) własnoręczny podpis klienta;
  - 8) numer telefonu komórkowego w przypadku wyrażania przez klienta woli otrzymania odpowiedzi na reklamację za pośrednictwem poczty elektronicznej (e-mail) lub , w celu przesłania hasła do otwarcia zaszyfowanego pliku pdf poprzez e-mail.
2. Reklamacja dotycząca transakcji dokonanej kartą płatniczą winna być złożona dla każdej reklamowanej transakcji na oddzielnym formularzu i oprócz danych zawartych w ust. 1, powinna dodatkowo zawierać:
  - 1) imię i nazwisko posiadacza karty/użytkownika karty;
  - 2) numer karty;
  - 3) numer rachunku, do którego wydano kartę;
  - 4) datę transakcji;
  - 5) kwotę transakcji;
  - 6) miejsce dokonania reklamowanej transakcji (nazwę usługodawcy, miasto, państwo), zgodne z danymi zaksięgowanej transakcji.
3. Formularze reklamacji, skarg, wniosków udostępnione są w dowolnej placówce Banku oraz na stronie internetowej Banku, o której mowa w § 5 ust. 5.
4. W przypadku stwierdzenia przez Bank braku informacji wymaganych do rozpatrzenia reklamacji, Bank zwraca się do klienta o ich uzupełnienie w formie w jakiej klient złożył reklamację, skargę, wniosek.

- 5. Jeżeli reklamacja nie zostanie złożona w terminie 13 miesięcy w przypadku klientów indywidualnych oraz 6 miesięcy – w przypadku klientów instytucjonalnych od dnia obciążenia rachunku albo od dnia, w którym transakcja płatnicza miała zostać wykonana, roszczenia posiadacza rachunku z tytułu nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych transakcji płatniczych wygasają.**

## § 7

### [Sposób potwierdzenia wpływu reklamacji, skargi, wniosku]

1. Bank potwierdza złożenie reklamacji, skargi, wniosku w formie pisemnej, przekazując klientowi w terminie do 2 dni roboczych od dnia wpływu reklamacji, a w przypadku reklamacji, złożonej w sposób, o którym mowa w § 5 ust. 1 pkt 1 i ust. 2 pkt. 1, w dniu przyjęcia reklamacji, pisemne potwierdzenie przyjęcia reklamacji, ze wskazaniem terminu rozpatrzenia reklamacji, o którym mowa w § 8 ust. 1.
2. W odniesieniu do klientów, którzy nie zawarli z Bankiem umowy, Bank, wraz z potwierdzeniem złożenia reklamacji, skargi, wniosku, przekazuje klientowi, w formie pisemnej, następujące informacje:
  - 1) wskazanie, że Bank podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego;
  - 2) wskazanie, że klient może zwrócić się o pomoc do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumentów;
  - 3) pouczenie o możliwości odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację, skargę, do:
    - a) wyższego szczebla decyzyjnego w Banku, tj. do:
      - Rady Nadzorczej w przypadku skarg złożonych na Członków Zarządu lub Zarząd;
      - Zarządu Banku – w pozostałych sprawach nie wymienionych pod lit. a);
    - b) Komisji Nadzoru Finansowego;
    - c) sądu powszechnego oraz sądu polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego;
    - d) skorzystać z instytucji Arbitra Bankowego przy Związku Banków Polskich,
    - e) Rzecznika Finansowego;
  - 4) przyjętą przez Bank formę oraz miejsce składania reklamacji, skargi, wniosku;
  - 5) wskazanie danych kontaktowych umożliwiających złożenie reklamacji, skargi, wniosku;
  - 6) zakres danych kontaktowych, które winien dostarczyć klient w celu sprawnego przeprowadzenia procesu rozpatrywania reklamacji, skargi, wniosku, w przypadku, gdy Bank takich danych nie posiada;
  - 7) sposób potwierdzenia wpływu reklamacji;
  - 8) termin rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi na reklamację;
  - 9) sposób powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji, wniosku w tym formę odpowiedzi i sposób jej doręczenia;
  - 10) pouczenie;
  - 11) informację o podmiocie uprawnionym do pozasądowego rozpatrywania sporów, w tym adres strony internetowej podmiotu uprawnionego.
3. Przepisu ust. 2 nie stosuje się do:
  - 1) reklamacji składanych przez klientów instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, w tym wspólników spółek cywilnych i rolników;
  - 2) skarg i wniosków składanych przez klientów Banku.

## § 8

### [Termin rozpatrzenia reklamacji, skarg, wniosków]

1. Odpowiedź na reklamację, skargę, wniosek jest udzielana bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu:
  - 1) 15 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji, która dotyczy świadczonych przez Bank usług,
  - 2) 30 dni kalendarzowych od dnia otrzymania reklamacji w pozostałych przypadkach, z zastrzeżeniem skarg składanych na członka Zarządu Banku i/lub Zarząd Banku rozpatrywanych przez Radę Nadzorczą na najbliższym planowanym jej posiedzeniu.
2. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, termin, o którym mowa w ust. 1, może ulec wydłużeniu maksymalnie do:

- 1) 35 dni roboczych w przypadku reklamacji, wskazanych w ust. 1 pkt 1,
  - 2) 60 dni kalendarzowych w przypadkach reklamacji wskazanych w ust. 1 pkt 2.
3. Za szczególnie skomplikowane przypadki, o których mowa w ust. 2, uznaje się konieczność uzyskania przez Bank dodatkowych informacji/dokumentów od podmiotów trzecich współpracujących z Bankiem, niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji, m.in. reklamacje kartowe, w szczególności transakcje dokonane kartą poza granicami kraju lub wymagające uzyskania informacji od organizacji zajmujących się rozliczeniem transakcji wykonywanych przy użyciu kart płatniczych, sprawy związane z windykacją kredytów, sprawy spadkowe, fraudy, zlecenia składane przez system Ognivo, Sorbnet, SWIFT.
4. W przypadku braku możliwości udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację, skargę, wniosek w terminie określonym w ust. 1, przed upływem tego terminu jednostka organizacyjna Banku rozpatrująca reklamację, skargę, wniosek informuje o tym klienta (w formie pisemnej lub mailowej, w przypadku gdy klient wskaże taką formę otrzymania odpowiedzi na reklamację) wraz z podaniem:
- 1) przyczyn opóźnienia w rozpatrywaniu reklamacji, skargi, wniosku;
  - 2) okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozstrzygnięcia sprawy;
  - 3) przewidywanego terminu udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację, skargę, wniosek, który nie może być dłuższy niż termin wskazany w ust. 2.
5. Do zachowania terminu, o którym mowa w ust. 1 – 2, wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego 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.
6. W przypadku niedotrzymania terminu określonego w ust. 1, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach, o których mowa w ust. 3, terminu określonego w ust. 2, reklamację (wyłącznie) uznaje się za rozpatrzoną zgodnie z wolą klienta.
7. Bank, udzielając odpowiedzi na reklamację, bierze pod uwagę stan faktyczny istniejący w ostatnim dniu terminu na udzielenie odpowiedzi na reklamację, chyba że informacje i ewentualne dokumenty, jakimi dysponuje Bank, umożliwią udzielenie odpowiedzi wcześniej.
8. W przypadku gdy zmienił się 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.

## § 9

### [Sposób powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji, skargi, wniosków]

1. Odpowiedź udzielana jest na piśmie, na papierze firmowym, przy użyciu czcionki Times New Roman 12 pkt, a na uzasadnione żądanie klienta przy użyciu większej czcionki i wysłana:
  - 1) listem poleconym na adres wskazany w reklamacji przez klienta, lub za pośrednictwem skrzynki elektronicznej, z zastrzeżeniem pkt 2);
  - 2) na innym trwałym nośniku i wyłącznie na wniosek klienta, w tym z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres mailowy, z którego reklamacja została wysłana, chyba, że klient poda w reklamacji inny adres mailowy, poprzez załączenie skanu odpowiedzi.
2. W odniesieniu do klientów, którzy nie zawarli z Bankiem umowy, a złożyli reklamację, skargę, wniosek, odpowiedź wysyłana jest na adres wskazany w reklamacji, skardze, wniosku lub adres mailowy, o którym mowa w ust. 1 pkt 2.
3. Przepisu ust. 2 nie stosuje się do reklamacji, skarg i wniosków składanych przez klientów instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, w tym wspólników spółek cywilnych i rolników.

## § 10

### [Informacje dodatkowe]

1. Bank podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
2. W razie sporu z Bankiem, klient będący konsumentem może zwrócić o pomoc do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumentów<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Dotyczy sporów zaistniałych pomiędzy konsumentem a Bankiem.

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, skargę, wniosek klient może:
  - 1) odwołać się do wyższych szczebli decyzyjnych Banku, tj. do:
    - Rady Nadzorczej Banku – w przypadku skarg złożonych na Członków Zarządu lub Zarząd,
    - Zarządu – w pozostałych sprawach nie wymienionych w zdaniu poprzedzającym;
  - 2) złożyć zapis na Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego<sup>2</sup>;
  - 3) skorzystać z instytucji Arbitra Bankowego przy Związku Banków Polskich<sup>3</sup>;
  - 4) złożyć wniosek do Rzecznika Finansowego<sup>4</sup> w sprawie rozwiązania sporu lub
  - 5) wystąpić z powództwem do właściwego miejscowo sądu powszechnego, wskazując jako pozwanego Bank Spółdzielczy w Człuchowie z siedzibą w Człuchowie przy ulicy Zamkowej 23, 77-300 Człuchów, nr KRS 0000085632.
5. Podmiotami uprawnionymi do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich są:
  - 1) Rzecznik Finansowy, adres strony internetowej: [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl),
  - 2) Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego, adres strony internetowej: <https://www.knf.gov.pl>,
  - 3) Bankowy Arbitraż Konsumencki przy Związku Banków Polskich, adres strony internetowej: <https://www.zbp.pl>.
6. Przepisu ust. 4 pkt 4 nie stosuje się do:
  - 1) skarg i wniosków;
  - 2) reklamacji składanych przez klientów instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, w tym wspólników spółek cywilnych i rolników.

***Potwierdzam, że otrzymałam/-em i zapoznałam/-em się z niniejszą informacją:***

.....

*data i podpis klienta*

<sup>2</sup> Dotyczy sporów o prawa majątkowe o wartości co do zasady powyżej 500,00 zł oraz sporów o prawa niemajątkowe.

<sup>3</sup> Dotyczy sporów zaistniałych pomiędzy konsumentami a Bankiem, do kwoty 12 000,00 zł, a przypadku kredytów hipotecznych do kwoty 20 000,00 zł.

<sup>4</sup> Dotyczy sporów zaistniałych pomiędzy osobą fizyczną a Bankiem.