

## § 1

1. Reklamacja może być złożona:
  - 1) osobiście w formie pisemnej lub ustnej do protokołu w:
    - Centrali, ul. Wiśniowa 32, 98-330 Pajęczno,
    - Oddziale, ul. Częstochowska 14, 98-337 Strzelce Wielkie,
    - Oddziale, ul. Kościuszki 23, 98-331 Nowa Brzeźnica,
  - 2) telefonicznie w formie ustnej poprzez kontakt pod numerem telefonu 34 31 12020
  - 3) listownie w formie pisemnej na adres Centrali lub dowolnego Oddziału;
  - 4) z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wysyłając e-mail na adres [bank@bspajeczno.pl](mailto:bank@bspajeczno.pl)
2. 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.

## § 2

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.
2. Reklamacja dotycząca transakcji dokonywanych kartami płatniczymi oprócz danych zawartych 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 kartowej znajduje się poniżej.

## § 3

Bank potwierdza złożenie reklamacji w formie pisemnej.

## § 4

1. Bank odpowiada na reklamację bez zbędnej zwłoki nie później niż w terminie 30 dni kalendarzowych od daty wpływu reklamacji do banku.
2. W szczególnie skomplikowanych przypadkach termin, o którym mowa w ust. 1, może ulec wydłużeniu do 60 dni kalendarzowych, a w przypadku klientów instytucjonalnych z wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, w tym wspólników spółek cywilnych i rolników, do 90 dni.

## § 5

1. Odpowiedź na reklamację udzielana jest w formie pisemnej i wysłana:
  - 1) listem poleconym na adres wskazany w reklamacji przez klienta,
  - 2) wyłącznie na wniosek klienta 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.

## § 6

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 sądu powszechnego.
  - 6) Zasady opisanej w ust. 4 pkt 4 nie stosuje się do klientów instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, w tym wspólników spółek cywilnych i rolników.



Do niniejszej reklamacji załączam następujące dokumenty


Potwierdzam, że karta była cały czas w moim posiadaniu

--	--

Miejscowość/, data/

podpis posiadacza/użytkownika karty zgodny  
z podpisem na karcie

Sposób przekazania odpowiedzi przez Bank na reklamację posiadacza/użytkownika karty\*:

- listownie na adres korespondencyjny posiadacza /użytkownika karty,
- mailem na poniższy adres wskazany przez posiadacza /użytkownika karty (pismo w formacie PDF):

.....

(adres mailowy do przekazania odpowiedzi na reklamację posiadacza/użytkownika karty)

Potwierdzenie przyjęcia reklamacji przez Bank

--

data, stempel funkcyjny i podpis pracownika placówki  
Banku oraz nr telefonu

\*) odpowiednie zaznaczyć