



**BANK SPÓŁDZIELCZY
W JASTRZĘBIU ZDROJU**

ZAŁOŻONY W 1897

Regulamin rozpatrywania reklamacji w Banku Spółdzielczym w Jastrzębiu-Zdroju

Jastrzębie – Zdrój, czerwiec 2025

Spis treści

Regulamin rozpatrywania reklamacji w Banku Spółdzielczym w Jastrzębiu-Zdroju	1
Spis treści.....	2
Rozdział 1. Postanowienia ogólne	3
Rozdział 2. Rozpatrywanie reklamacji	3
Rozdział 2a. Reklamacja dotycząca usług płatniczych	5
Rozdział 3. Tryb odwoławczy	7
Rozdział 4. Postanowienia końcowe	8
Rozdział 5. Słownik	8

Rozdział 1. Postanowienia ogólne

Ten Regulamin mówi, w jaki sposób przyjmujemy i rozpatrujemy reklamacje. Reklamacje dotyczą naszych działań, usług, które oferujemy, w tym usług płatniczych, oraz innych spraw związanych z naszym działaniem

Każdą reklamację, którą otrzymujemy, rozpatrujemy dokładnie, szybko i obiektywnie. Robimy to zgodnie z obowiązującym prawem i dobrymi zasadami.

W Regulaminie używamy zwrotów typu „Ty”, „my”:

- 1) jeśli piszemy w formie „Ty” (Twój, Ciebie, Ci, itp.) - mamy na myśli Ciebie, jako naszego klienta, Posiadacza rachunku; stosujemy taką zasadę również wtedy, gdy używamy takich zwrotów jak np. „możesz”, „korzystasz”, „masz obowiązek”;
- 2) jeśli piszemy w formie „my” – mamy na myśli Bank Spółdzielczy w Jastrzębiu – Zdroju stosujemy taką zasadę również wtedy, gdy używamy takich zwrotów jak np. „prowadzimy”, „zmieniamy”, „mamy obowiązek”.

Rozdział 2. Rozpatrywanie reklamacji

1. Masz kilka możliwości złożenia reklamacji:

- 1) Pisemnie – osobiście w naszych placówkach albo wysyłając list na adres:
Bank Spółdzielczy w Jastrzębiu-Zdroju, ul. 1 Maja 10, 44-330 Jastrzębie-Zdrój;
- 2) Ustnie – przez telefon (tel. 32 476 30 67) lub podczas wizyty u nas;
- 3) Elektronicznie – przez e-mail na adres: info@bsjastrzebie.pl lub przez skrzynkę e-Doręczeń: AE:PL-43747-70956-JEHGV-13.

2. Reklamację możesz:

- 1) złożyć samodzielnie;
- 2) albo poprosić naszego pracownika, żeby ją spisał.

3. Do zgłoszenia reklamacji potrzebny jest formularz:

- 1) **Załącznik nr 1** – w większości spraw;
- 2) **Załącznik nr 2** – jeśli sprawa dotyczy karty płatniczej lub kredytowej.

4. Reklamację może złożyć Twoja zaufana osoba – tzw. pełnomocnik.
Taka osoba musi mieć od Ciebie pisemne upoważnienie (pełnomocnictwo).
5. Jeśli poprosisz, potwierdzimy Ci, że przyjęliśmy Twoją reklamację.
Potwierdzenie możesz otrzymać:
 - 1) na piśmie;
 - 2) albo e-mailem.
6. W umowie z Klientem podajemy:
 - 1) gdzie i jak można złożyć reklamację;
 - 2) jak długo trwa rozpatrywanie reklamacji;
 - 3) jak poinformujemy Cię o wyniku rozpatrzenia reklamacji;oraz informację, że jesteśmy nadzorowani przez Komisję Nadzoru Finansowego.
7. Jeśli nie podpisałeś z nami umowy, ale zgłosisz roszczenie (czyli żądanie lub skargę), to:
musimy przekazać Ci potrzebne informacje w ciągu 7 dni od momentu, w którym zgłosiłeś swoją sprawę.
8. Gdy złożysz reklamację w odpowiedni sposób (czyli we właściwym miejscu i formie),
rozpatrzymy ją i udzielimy Ci odpowiedzi.
9. Odpowiedź możesz otrzymać:
 - 1) na papierze (np. list);
 - 2) w innej trwałej formie (trwały nośnik informacji), np. e-mailem.
10. Możemy wysłać odpowiedź na Twoją reklamację e-mailem, jeśli złożysz taką prośbę.
11. Jeżeli podpisałeś z nami Umowę powinniśmy odpowiedzieć Ci jak najszybciej,
ale nie później niż w ciągu 30 dni od dnia, w którym otrzymaliśmy Twoją reklamację.
12. Wystarczy, że wyślemy odpowiedź przed końcem tego terminu – nawet jeśli dotrze do Ciebie później.
13. Jeśli w Twoim zgłoszeniu brakuje ważnych informacji lub dokumentów, poinformujemy Cię, co trzeba uzupełnić.
14. Liczenie terminu (30 dni na odpowiedź) zaczyna się dopiero wtedy, gdy dostarczysz wszystkie potrzebne dane i dokumenty.
15. Jeśli dostarczysz dodatkowe informacje lub dokumenty do swojej reklamacji,
od razu dołączymy je do Twojej sprawy.
16. Jeśli reklamacja jest bardzo skomplikowana i nie można jej rozpatrzyć na czas (do terminu z pkt 14), poinformujemy Ciebie:

- 1) przyczynie opóźnienia;
 - 2) co jeszcze musimy wyjaśnić;
 - 3) nowym przewidywanym terminie odpowiedzi, który nie może być dłuższy niż 60 dni od dnia złożenia reklamacji.
17. Jeśli nie zdążymy odpowiedzieć Ci w terminie z pkt 14 lub 16, reklamacja jest uznawana za rozpatrzoną tak, jak Ty chcesz.
18. Odpowiedź na reklamację powinna być napisana prostym i jasnym językiem. Powinna zawierać:
- 1) wyjaśnienie faktów i prawa, chyba że reklamacja została rozpatrzona tak, jak Ty chcesz;
 - 2) dokładne nasze stanowisko w sprawie reklamacji, z odniesieniem do odpowiednich fragmentów umowy;
 - 3) imię i nazwisko osoby odpowiadającej oraz jej stanowisko u nas;
 - 4) termin realizacji reklamacji, jeśli została rozpatrzona zgodnie z Twoją wolą - termin nie może być dłuższy niż 30 dni od daty odpowiedzi.

Rozdział 2a. Reklamacja dotycząca usług płatniczych

19. Odpowiemy na reklamację dotyczącą usług płatniczych w ciągu 15 dni roboczych od jej otrzymania. Odpowiedź dostaniesz na papierze lub, jeśli się zgodzisz, na innym trwałym nośniku, np. e-mailem.
20. Jeśli reklamacja dotycząca usług płatniczych jest bardzo skomplikowana i nie możemy jej rozpatrzyć w czasie 15 dni roboczych, to my:
- 1) wyjaśnimy dlaczego jest opóźnienie;
 - 2) powiemy, co jeszcze musimy sprawdzić, aby rozpatrzyć reklamację;
 - 3) podamy nowy termin rozpatrzenia reklamacji, który nie będzie dłuższy niż 35 dni roboczych od daty otrzymania reklamacji.
21. Aby zachować termin odpowiedzi, wystarczy, że wyślemy odpowiedź przed końcem terminu.

Jeśli odpowiedź jest wysłana listem, wystarczy, że nadamy list w placówce pocztowej wyznaczonej zgodnie z przepisami prawa pocztowego.

22. Użytkownik musi jak najszybciej nas poinformować o wszystkich transakcjach płatniczych, które zostały wykonane bez jego zgody, nie zostały wykonane lub zostały źle wykonane.
23. Jeśli jesteś konsumentem i nie zgłosisz błędu w transakcji (np. transakcja nie została wykonana, została wykonana nieprawidłowo albo bez Twojej zgody), musisz to zrobić w ciągu 13 miesięcy.
24. Liczony czas to:
- 1) od dnia, gdy pobraliśmy pieniądze z Twojego konta,
lub
 - 2) od dnia, kiedy transakcja miała być wykonana.
25. Jeśli nie zgłosisz tego w tym czasie, tracisz wobec nas prawo do roszczeń.
26. Jeśli nie jesteś konsumentem (np. jesteś firmą) i nie poinformujesz nas o wszystkich transakcjach płatniczych, które zostały wykonane bez twojej zgody, nie zostały wykonane lub zostały źle wykonane w terminie 6 miesięcy od dnia obciążenia Twojego konta albo od dnia, w którym transakcja miała być wykonana, Twoje roszczenia względem nas wygasają.
27. Czas liczymy od:
- 1) dnia, gdy pieniądze zostały pobrane z Twojego konta,
lub
 - 2) dnia, kiedy transakcja miała się odbyć.
- Jeśli nie zgłosisz tego w tym czasie, nie możesz już dochodzić roszczeń wobec nas.
28. Jeśli nie korzystasz z konta (rachunku płatniczego), czas na zgłoszenie błędów w transakcji liczy się:
- 1) od dnia, w którym wykonano błędną lub nieautoryzowaną transakcję,
albo
 - 2) od dnia, w którym ta transakcja miała się odbyć;
 - 3) Jeśli wystąpiła transakcja, której nie zleciłeś (nieautoryzowana), musimy zwrócić Ci pieniądze jak najszybciej – najpóźniej do końca następnego dnia roboczego po:
 - a) wykryciu takiej transakcji albo
 - b) otrzymaniu od Ciebie zgłoszenia.

29. Wyjątek:

Możemy wstrzymać zwrot, jeśli ma należycie udokumentowane dowody, że doszło do oszustwa. Wtedy musi zgłosić to pisemnie odpowiednim służbom.

30. Jeśli masz konto (rachunek płatniczy), cofniemy jego stan do tego sprzed błędnej transakcji – tak, jakby się ona nie wydarzyła.

31. Jeśli coś nie zostało opisane w tym rozdziale, to w sprawach reklamacji dotyczących usług płatniczych stosujemy te same zasady, co przy innych reklamacjach opisanych w Regulaminie.

Rozdział 3. Tryb odwoławczy

32. Możesz nie zgodzić się z naszą decyzją w sprawie reklamacji.

33. Jeśli nie uznamy Twojej reklamacji, masz kilka możliwości:

- 1) możesz odwołać się do Zarządu Banku – napisz odwołanie;
- 2) możesz skorzystać z mediacji (czyli próby porozumienia z pomocą bezstronnej osoby):
 - a) u Rzecznika Finansowego,
 - b) w Sądzie Polubownym przy Komisji Nadzoru Finansowego,
 - c) lub przy Związku Banków Polskich.
- 3) możesz wysłać wniosek do Rzecznika Finansowego, żeby rozpatrzył Twoją sprawę;
- 4) możesz pozwać nas do sądu – jeśli uważasz, że masz do tego podstawy.

34. Odpowiedź, którą od nas otrzymasz, zawiera informację o Twoich dalszych możliwościach.

Dowiesz się z niej:

- 1) że możesz się odwołać;
- 2) gdzie i jak możesz to zrobić.

35. Jeśli chcesz odwołać się od naszej decyzji, możesz to zrobić tak:

- 1) Złóż odwołanie na piśmie:
 - a) osobiście w naszej siedzibie;
 - b) albo wyślij je listem na nasz adres.

Masz na to 30 dni od dnia otrzymania odpowiedzi na reklamację.

36. Nasz Zarząd odpowie na Twoje odwołanie w takim samym czasie, jak w przypadku reklamacji:

- 1) zazwyczaj do 30 dni;
- 2) w trudniejszych sprawach – do 60 dni.

Rozdział 4. Postanowienia końcowe

37. Regulamin stosowany jest również wobec innych podmiotów, takich jak:

- 1) firmy (osoby prawne);
- 2) organizacje, które mają zdolność prawną;
- 3) urzędy i jednostki samorządu terytorialnego;
- 4) inne instytucje.

Dotyczy to reklamacji niezwiązanych z usługami płatniczymi.

Rozdział 5. Słownik

Znajdziesz tu wyjaśnienia najważniejszych pojęć, które używamy w Regulaminie:

Definicja	Opis
1) klient	1) każda osoba fizyczna, która prowadzi działalność gospodarczą (np. przedsiębiorca albo wspólnik spółki cywilnej); 2) osoba fizyczna, która nie ma z nami podpisanej umowy, ale chce złożyć reklamację;
2) nasza placówka	Nasza jednostka organizacyjna, w której prowadzimy bezpośrednią obsługę Ciebie/ klientów;
3) odwołanie	Twoja wypowiedź, przekazana pisemnie, w której nie zgadzasz się z naszą odpowiedzią

Definicja	Opis
	na Twoją reklamację i prosisz o ponowne rozpatrzenie sprawy;
4) reklamacja	Zgłoszenie złożone przez Ciebie/ Klientów do nas, w którym wyrażacie swoje zastrzeżenia, dotyczące naszych usług lub naszej działalności;
5) reklamacja dotycząca usług płatniczych	Zgłoszenie zastrzeżenia przez Ciebie wobec nas w sprawie wykonania (lub braku wykonania) usługi płatniczej, np.: • przelewu; • transakcji kartą; • wypłaty z bankomatu; • działania aplikacji do płatności. Możesz zgłosić reklamację, gdy uznasz, że usługa została wykonana nieprawidłowo, z opóźnieniem lub bez Twojej zgody;
6) Umowa	To dokument zawarty między Tobą a nami, który określa zasady korzystania z usług przez nas świadczonych. Umowa opisuje prawa i obowiązki obu stron oraz reguluje, z jakich usług i na jakich warunkach możesz z nich korzystać;
7) Użytkownik	Osoba, która korzysta z usług płatniczych. Może to być: • osoba fizyczna (czyli każdy człowiek), • osoba prawna (np. firma, fundacja), • inna jednostka, która ma zdolność prawną na mocy ustawy (np. spółka jawna).

Definicja	Opis
	Użytkownikiem jest zarówno ten, kto zleca płatność (płatnik), jak i ten, kto ją otrzymuje (odbiorca).
8) Zarząd Banku	Nasz Zarząd, czyli Zarząd Banku Spółdzielczego w Jastrzębiu-Zdroju.

ZARZĄD
BANKU SPÓŁDZIELCZEGO W JASTRZĘBIU-ZDROJU

Regulamin obowiązuje od 28 czerwca 2025 r.