

## **Informacja dla klienta dotycząca zasad składania reklamacji/skarg/wniosków**

W przypadku posiadania zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez bank w zakresie wykonywanych czynności bankowych w rozumieniu ustawy Prawo bankowe z dnia 29 sierpnia 1997 r., klient ma prawo złożyć reklamację.

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

#### **§ 1**

1. Reklamacje mogą być wnoszone przez klienta:
  - 1) osobiście w dowolnej placówce Banku obsługującej klienta, w formie pisemnej lub ustnej do protokołu;
  - 2) telefonicznie w formie ustnej poprzez kontakt z Call Center, którego numery podane są na stronie internetowej Banku<sup>1</sup>;
  - 3) listownie w formie pisemnej na adres siedziby Banku lub dowolnej placówki Banku;
  - 4) z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wysyłając e-mail na adres podany na stronie internetowej Banku;
2. W przypadku reklamacji dotyczących transakcji dokonanych kartami płatniczymi złożonych w formie ustnej przez klientów indywidualnych oraz osoby fizyczne prowadzące działalność gospodarczą (w tym również wspólników spółek cywilnych i rolników), Bank wezwie klienta do uzupełnienia reklamacji poprzez złożenie podpisu na formularzu reklamacji wypełnionym przez pracownika Banku w terminie 2 dni roboczych od momentu otrzymania wezwania.
3. Reklamacje dotyczące transakcji dokonanych kartami płatniczymi winny być składane na obowiązującym w Banku formularzu, **przy czym reklamacje dotycząca każdej transakcji należy złożyć na oddzielnym formularzu**. Do reklamacji – o ile to możliwe – należy dołączyć dokumenty, dodatkowe informacje/wyjaśnienia dotyczące reklamowanej transakcji. Adresy Centrali oraz placówek Banku znajdują się na stronie internetowej [www.pbstom.com.pl](http://www.pbstom.com.pl)

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

#### **§ 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;

---

<sup>1</sup>Na podstawie Załącznika nr 1 do Umowy świadczenia usługi Contact Center

- 6) numer telefonu, w przypadku wyrażenia przez Klienta woli otrzymania odpowiedzi na reklamację za pośrednictwem poczty elektronicznej (e-mail) -za pośrednictwem telefonu zostanie przekazane hasło do otwarcia korespondencji.
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
    - 3) numer rachunku, do którego wydano kartę
    - 4) datę transakcji;
    - 5) kwotę transakcji;
    - 6) miejsce dokonania reklamowanej transakcji (nazwę placówki, miasto, państwo), zgodnie z danymi zaksięgowanej transakcji.
  3. Reklamacje składane drogą mailową powinny mieć postać podpisanego osobiście bądź podpisem elektronicznym przez klienta załącznika do wiadomości e-mail, zgodnego z obowiązującym w Banku wzorem formularza reklamacji. Reklamacje złożone w formie treści wiadomości e-mail, ze względu na brak możliwości zweryfikowania tożsamości klienta, nie mogą być rozpatrzone.
  4. W przypadku stwierdzenia przez Bank braku informacji wymaganych do rozpatrzenia reklamacji, bank zwraca się do klienta o ich uzupełnienie.
  5. W sytuacji odmowy podania przez klienta wszystkich danych niezbędnych do rozpoczęcia procesu dotyczącego rozpatrzenia reklamacji, Bank informuje klienta, że rozpatrzenie reklamacji nie będzie możliwe, ze względu na niekompletność oświadczenia klienta. Niezależnie od powyższego klient jest informowany o rozpatrzeniu reklamacji niezwłocznie, w terminie określonym w § 4 ust. 1 lub 2.
  6. Formularze reklamacji dostępne są na stronie internetowej.

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

#### **§ 3**

1. W przypadku złożenia reklamacji w formie:
  - 1) pisemnej w placówce Banku;
  - 2) ustnej w placówce Banku, na podstawie której pracownik przyjmujący reklamację wypełnia formularz reklamacji,potwierdza jej złożenie poprzez sporządzenie kopii dla klienta i opatruje ją pieczętą imienną, swoim podpisem oraz datą jej przyjęcia.
2. W przypadku złożenia reklamacji w sposób, o którym mowa w § 1 ust. 1 pkt 3-4, Bank w terminie do 4 dni roboczych od dnia wpływu reklamacji, zobowiązany jest w formie pisemnej poinformować klienta o przyjęciu jego oświadczenia wraz ze wskazaniem terminu rozpatrzenia reklamacji, o którym mowa w § 4 ust. 1-2.

## [Termin rozpatrzenia reklamacji]

### § 4

1. Odpowiedź na reklamację winna być udzielona bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 15 dni roboczych w przypadku reklamacji, które dotyczą praw i obowiązków wynikających z Ustawy o usługach płatniczych lub 30 dni kalendarzowych w pozostałych przypadkach, od dnia otrzymania reklamacji przez Bank.
2. W szczególnie skomplikowanych przypadkach terminy, o których mowa w ust. 1 mogą ulec wydłużeniu do 35 dni roboczych w przypadku reklamacji, które dotyczą praw i obowiązków wynikających z Ustawy o usługach płatniczych, oraz do 60 dni kalendarzowych w pozostałych przypadkach.
3. Za szczególnie skomplikowane przypadki uznaje się konieczność uzyskania przez Bank dodatkowych informacji od podmiotów trzecich współpracujących z Bankiem niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji m.in.: reklamacje kartowe, sprawy związane z windykacją kredytów, sprawy spadkowe, fraudy, reklamacje składane przez system Ognivo, Sorbnet, SWIFT.
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 rozpatrzenia zastrzeżeń klienta;
  - 3) przewidywanego terminu udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację, który nie może być dłuższy niż określony w ust. 2.
5. Do zachowania terminu, o którym mowa w ust. 1 i 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 uznaje się za rozpatrzoną zgodnie z wolą klienta.
7. Zasad opisanych w ust. 6 nie stosuje się do reklamacji złożonych przez klientów instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, w tym wspólników spółek cywilnych i rolników.
8. 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.
9. 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]**

### **§ 5**

1. Odpowiedź na reklamację udzielana jest:
  - 1) w formie papierowej i wysłana listem poleconym na adres wskazany w reklamacji, z zastrzeżeniem ust. 2;
  - 2) na innym trwałym nośniku i 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 lub pisma podpisanego podpisem kwalifikowanym przez uprawnione osoby zgodnie z reprezentacją..
2. W odniesieniu do klientów, którzy nie zawarli z bankiem umowy, a złożyli reklamację, odpowiedź wysyłana jest na adres wskazany w reklamacji lub adres mailowy, o którym mowa w ust. 1 pkt 2.

## **[Usługa Chargeback]**

### **§ 6**

1. W przypadku transakcji dokonywanych kartami Bank świadczy usługę chargeback na wniosek posiadacza karty/użytkownika karty w przypadku, gdy:
  - 1) zakupiony towar nie został dostarczony zgodnie z umową,
  - 2) zakupiony towar jest niezgodny z opisem (umową) bądź uszkodzony,
  - 3) zakupiona usługa nie została wykonana albo jest niezgodna z opisem (umową)
  - 4) dokonany został zwrot towaru, ale nie nastąpił zwrot zapłaconych środków pieniężnych,
  - 5) rachunek karty został obciążony kwotą stanowiącą należność za usługę lub towar, które nie były zamawiane lub nabywane przez posiadacza karty/użytkownika karty.
2. Bank przeprowadza usługę chargeback po podjęciu przez posiadacza karty/ użytkownika karty działań w stosunku do akceptanta, mających na celu odzyskanie kwoty transakcji lub dostarczenie towaru/usługi zgodnie z umową albo innych wymogów, od których spełnienia uzależnione będzie uruchomienie usługi chargeback, jak zastrzeżenie karty.
3. Posiadacz karty/użytkownik karty składa wniosek o usługę chargeback niezwłocznie po stwierdzeniu sytuacji określonej w ust. 1 i podjęciu działań, o których mowa w ust. 2.
4. Do wniosku o usługę chargeback klient winien dołączyć następujące dokumenty:
  - 1) potwierdzenie zawarcia umowy, zakupu towaru lub usługi;
  - 2) pisemne wyjaśnienie zawierające informacje wskazane w § 2 ust.2;
  - 3) szczegółowy opis zdarzenia oraz wykaz niezgodności;
  - 4) informację na temat działań podjętych wobec akceptanta (tj. co najmniej wskazanie: daty i formy kontaktu posiadacza karty/użytkownika karty z akceptantem, danych akceptanta, treści zgłoszonego żądania oraz odpowiedzi udzielonej przez akceptanta);

- 5) informację, czy towar został zwrócony, a jeśli nie – jaka jest tego przyczyna, potwierdzenie odesłania otrzymanego towaru lub opis podjętych prób zwrotu towaru;
  - 6) informację o rezygnacji z usługi bądź innych żądaniach skierowanych do usługodawcy oraz potwierdzenie rezerwacji, anulacji otrzymanej od usługodawcy lub paragonu z informacją o zwrocie środków pieniężnych.
5. Usługa chargeback jest przeprowadzana zgodnie z międzynarodowymi regulacjami organizacji płatniczej, której logo znajduje się na karcie wykorzystanej do transakcji (Visa lub Mastercard), tj. na zasadach i w terminach wskazanych przez te organizacje płatnicze.
  6. Decyzja w sprawie zwrotu kwoty transakcji posiadaczowi karty/użytkownikowi karty jest niezależna od Banku.
  7. Bank informuje posiadacza karty/użytkownika karty o decyzji akceptanta, w terminie 5 dni roboczych od dnia jej otrzymania; w przypadku stwierdzenia bezzasadności żądania zgłoszonego we wniosku o chargeback, kwota kwestionowanej transakcji nie jest zwracana.
  8. W przypadku świadczenia przez Bank usługi chargeback nie stosuje się postanowień niniejszych Zasad zawartych w § 8 „Informacje dodatkowe” ust. 2-4.

### **[Zgłaszanie nieautoryzowanych transakcji płatniczych]**

#### **§ 7**

1. W przypadku zgłoszenia przez klienta transakcji płatniczej, która według twierdzenia klienta nie była przez niego autoryzowana, po stwierdzeniu przez Bank, że transakcja nie była autoryzowana, Bank niezwłocznie nie później jednak niż do końca dnia roboczego następującego po dniu stwierdzenia wystąpienia nieautoryzowanej transakcji przywróci rachunek klienta do stanu, jaki istniałby, gdyby transakcja nie miała miejsca.
2. Bank niezwłocznie przekazuje klientowi informację, o uznaniu jego roszczenia.
3. W przypadku powzięcia przez Bank podejrzenia o umyślnym działaniu klienta lub naruszeniu przez klienta co najmniej jednego z obowiązków, o których mowa w przepisie art. 42 ustawy o usługach płatniczych, jednostka organizacyjna Banku rozpatrująca reklamację podejmuje działania polegające na:
  - 1) Zabezpieczeniu dowodów
  - 2) Poinformowaniu Klienta o:
    - a) przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego i powzięciu podejrzenia o umyślnym działaniu Klienta,
    - b) złożeniu przez Bank doniesienia do organów ścigania,
    - c) braku podstaw do zwrotu środków z tytułu transakcji, na podstawie art. 46 ust. 1 ustawy o usługach płatniczych
  - 3) Złożeniu doniesienia do organów ścigania.
4. W przypadku zgłoszenia przez Klienta nieautoryzowanej transakcji i dokonaniu przez Bank na

rzecz klienta zwrotu kwoty wynikającej z tej transakcji , a następnie powzięciu przez Bank wiedzy o doprowadzeniu przez klienta do tej transakcji umyślnie lub w wyniku umyślnego lub będącego skutkiem rażącego niedbalstwa naruszenia co najmniej jednego z obowiązków, o których mowa w art. 42 ustawy o usługach płatniczych, Bank, podejmuje działania polegające na wezwaniu Klienta do zwrotu Bankowi środków, poprzez wysłanie pisma - Wezwanie do zwrotu środków.

5. Egzekucja należności Banku z tytułu nienależnego zwrotu środków z tytułu autoryzowanej przez Klienta transakcji płatniczej jest prowadzona w oparciu o obowiązujące w Banku regulacje oraz powszechnie obowiązujące przepisy prawa.

### **[Rozpatrywanie skarg i reklamacji ubezpieczeniowych]**

#### **§ 8**

1. W przypadku złożenia przez klienta reklamacji ubezpieczeniowej zawierającej zastrzeżenia co do usług świadczonych przez zakład ubezpieczeń:
  - 1) osobiście w formie pisemnej w placówce Banku lub listownie w formie pisemnej na adres placówki Banku, pracownik Banku potwierdza na reklamacji i/albo kopercie datę jej wpływu do placówki Banku, a następnie postępuje zgodnie z zapisami ust. 4;
  - 2) osobiście w formie ustnej podczas wizyty klienta w placówce Banku, pracownik Banku wypełnia formularz według wzoru stanowiącego załącznik nr 12 do niniejszych Zasad, przekazuje Klientowi do podpisu, wpisuje na reklamacji datę wpływu, oraz informuje klienta, że reklamacja zostanie przekazana do zakładu ubezpieczeń, a następnie postępuje zgodnie z zapisami ust. 4.
2. W przypadku chęci złożenia reklamacji w formie ustnej, Bank informuje Klienta o możliwości złożenia reklamacji w takiej formie poprzez kontakt telefoniczny, bezpośrednio do zakładu ubezpieczeń na numer telefonu dedykowany do przyjmowania reklamacji Klientów lub osobiście w jednostce zakładu ubezpieczeń (Oddział, Przedstawicielstwo), lub z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wysyłając e-mail na adres podany na stronie internetowej Banku lub na adres e-mail zakładu ubezpieczeń .
3. Reklamacja ubezpieczeniowa powinna zawierać:
  - 1) nazwę zakładu ubezpieczeń, do którego reklamacja jest kierowana;
  - 2) dane klienta wymienione w załączniku nr 12;
  - 3) numer polisy/szkody/sprawy;
  - 4) określenie czego reklamacja ubezpieczeniowa dotyczy, wskazanie uzasadnienia oraz oczekiwań klienta;
  - 5) datę wpływu reklamacji do Banku.
4. Odpowiedzi na reklamację ubezpieczeniową, zakład ubezpieczeń udziela w formie elektronicznej lub papierowej.

5. Kopię odpowiedzi zakład ubezpieczeń przesyła do Banku.

### **[Informacje dodatkowe]**

#### **§ 8**

1. Powiatowy Bank Spółdzielczy w Tomaszowie Mazowieckim podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
2. W razie sporu z Bankiem klient będący konsumentem może zwrócić się o pomoc do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Praw Konsumentów.
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 Prezesa Zarządu Powiatowego Banku Spółdzielczego w Tomaszowie Mazowieckim, a w przypadku złożenia skargi na działalność Zarządu, do Rady Nadzorczej Banku, poprzez złożenie odwołania w formie i miejscu właściwej dla reklamacji,
  - 2) złożyć zapis na Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego,
  - 3) złożyć wniosek o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego
  - 4) skorzystać z instytucji Arbitra Bankowego przy Związku Banków Polskich lub
  - 5) wystąpić z powództwem do właściwego miejscowo sądu powszechnego tj. Sądu Rejonowego w Tomaszowie Mazowieckim w sprawach, w których wartość sporu nie przekracza 100.000,00 lub Sądu Okręgowego w Piotrkowie Trybunalskim w sprawach, w których wartość sporu przekracza 100.000,00 bądź Sądu Rejonowego właściwego miejscu zamieszkania w sprawach, w których wartość sporu nie przekracza 100.000,00 lub Sądu Okręgowego właściwego miejscu zamieszkania w sprawach, w których wartość sporu przekracza 100.000,00, ze wskazaniem Powiatowego Banku Spółdzielczego w Tomaszowie Mazowieckim jako pozwanego”.
5. Powiatowy Bank Spółdzielczy w Tomaszowie Mazowieckim wyraża zgodę na udział w pozasądowym postępowaniu w sprawie rozwiązywania sporów między Panią/em a Bankiem przed:
  - 1) Rzecznikiem Finansowym, ul. Nowogrodzka 47A, 00-695 Warszawa;
  - 2) Sądem Polubownym przy Komisji Nadzoru Finansowego, ul. Piękna 20, 00-549 Warszawa na zasadach określonych w Regulaminie Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego;
  - 3) Bankowym Arbitrażem Konsumenckim przy Związku Banków Polskich ul. Kruczkowskiego 10, 00-380 Warszawa.
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.

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

\*\*\*) dotyczy wyłącznie reklamacji składanych przez klientów indywidualnych oraz osoby fizyczne prowadzące działalność gospodarczą, w tym wspólników spółek cywilnych oraz rolników

### **[Skargi]**

#### **§ 9**

W przypadku posiadania zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez bank lub wykonywanej działalności, nie stanowiących reklamacji, klient ma prawo złożyć skargę. Do skarg stosuje się odpowiednio zasady zawarte w § 1 – 5,

### **[Wniosek]**

#### **§ 10**

Przedmiotem wniosku mogą być sprawy dotyczące poprawy funkcjonowania banku, lepszego zaspokojenia potrzeb klientów, usprawnienia pracy lub poszerzania oferty Banku.

Do wniosków stosuje się odpowiednio zasady zawarte w § 1 – 4,

Załącznik nr 1. Wzór formularza reklamacyjnego dla klienta indywidualnego

Załącznik nr 2. Wzór formularza reklamacyjnego dla klienta instytucjonalnego

Załącznik nr 3. Wzór formularza reklamacyjnego dotyczący karty dla klienta indywidualnego

Załącznik nr 4. Wzór formularza reklamacyjnego dotyczący karty dla klienta instytucjonalnego

Załącznik nr 5. Wzór formularza reklamacyjnego dotyczącego reklamacji ubezpieczeniowych



## **Informacja o podmiotach rozpatrujących spory konsumenckie**

Powiatowy Bank Spółdzielczy w Tomaszowie Mazowieckim, w związku z wejściem w życie Ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, informuje, iż podmiotem uprawnionym właściwym do pozasądowego rozwiązywania sporów powstałych pomiędzy Bankiem a konsumentami oraz osobami fizycznymi prowadzącymi działalność gospodarczą, wspólnikami spółek cywilnych oraz rolnikami, jest Rzecznik Finansowy. Szczegółowe informacje o zasadach rozwiązywania sporów można uzyskać w Biurze Rzecznika Finansowego pod adresem: Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa oraz na jego stronie internetowej: <https://rf.gov.pl/>.

Powiatowy Bank Spółdzielczy w Tomaszowie Mazowieckim, w związku z wejściem w życie Ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, informuje iż podmiotem uprawnionym właściwym do pozasądowego rozwiązywania sporów powstałych pomiędzy Bankiem a konsumentami oraz osobami fizycznymi prowadzącymi działalność gospodarczą, wspólnikami spółek cywilnych oraz rolnikami jest Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego, na zasadach określonych w Regulaminie Sądu Polubownego. Szczegółowe informacje o zasadach rozwiązywania sporów można uzyskać pod adresem: ul. Piękna 20, 00-549 Warszawa, oraz na stronie internetowej <https://knf.gov.pl>.

Powiatowy Bank Spółdzielczy w Tomaszowie Mazowieckim, w związku z wejściem w życie Ustawy z dnia 23 września 2016r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, informuje iż podmiotem uprawnionym właściwym do pozasądowego rozwiązywania sporów powstałych pomiędzy Bankiem a konsumentami jest Bankowy Arbitraż Konsumencki przy Związku Banków Polskich. Szczegółowe informacje o zasadach rozwiązywania sporów można uzyskać pod adresem: ul. Kruczkowskiego 10, 00-380 Warszawa oraz na stronie internetowej <https://zbp.pl/dla-konsumentow/arbitrer-bankowy/dzialalnosc>.

\*) dotyczy konsumentów

\*\*) dotyczy klientów indywidualnych oraz osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, w tym wspólników spółki cywilnej oraz rolników, dotyczy reklamacji ubezpieczeniowych