



Bank Spółdzielczy  
w Ruścu

## *Złożenie reklamacji*

### *§ 1*

1. Bank Spółdzielczy zapewnia klientowi możliwość złożenia reklamacji:
  - 1) osobiście w siedzibie Banku Spółdzielczego lub w dowolnej placówce Banku Spółdzielczego, na piśmie lub w formie ustnej do protokołu;
  - 2) telefonicznie w formie ustnej poprzez kontakt na numer telefonu podany na stronie internetowej Banku Spółdzielczego;
  - 3) na piśmie na adres siedziby Banku Spółdzielczego lub dowolnej placówki Banku Spółdzielczego lub za pośrednictwem skrzynki elektronicznej;
  - 4) z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wysyłając e-mail na adres podany na stronie internetowej Banku Spółdzielczego lub za pośrednictwem bankowości elektronicznej (dotyczy klientów korzystających z usługi);  
z zastrzeżeniem ust. 6.
2. 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) podpis klienta,
  - 6) numer telefonu w przypadku wyrażania przez klienta woli otrzymania odpowiedzi na reklamację za pośrednictwem poczty elektronicznej (e-mail).
3. Dodatkowo, w celu ułatwienia identyfikacji klienta, formularz reklamacji może zawierać następujące dane: PESEL, NIP lub REGON.
4. Formularze reklamacji dostępne są na stronie internetowej Banku Spółdzielczego.
5. Pracownik Banku Spółdzielczego przyjmując zgłoszenie reklamacyjne w formie pisemnej, o którym mowa w ust. 1, ma obowiązek sprawdzić, czy pismo zawiera dane wymagane w ust. 2. W przypadku stwierdzenia braku informacji wymaganych do rozpatrzenia reklamacji, należy poprosić klienta o ich uzupełnienie.
6. Pracownik przyjmujący reklamację składaną w imieniu klienta będącego podmiotem instytucjonalnym (osobą prawną, jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, itp.), w sposób opisany w ust. 1 pkt 1-2, zobowiązany jest do ustalenia na jakiej podstawie osoba zgłaszająca reklamację reprezentuje dany podmiot. W przypadku braku podstawy do reprezentacji, pracownik zobowiązany jest pouczyć składającego reklamację, że nie jest on osobą uprawnioną do działania w imieniu podmiotu i że reklamacja może zostać złożona tylko przez osobę/osoby uprawnione do reprezentowania danego podmiotu.
7. W sytuacji odmowy podania przez klienta wszystkich danych niezbędnych do rozpoczęcia procesu reklamacyjnego, a także w razie odmowy złożenia podpisu na formularzu reklamacji

Bank Spółdzielczy w Ruścu, 97-438 Rusiec ul Wieluńska 42 wpisany do Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla Łodzi – Śródmieścia XX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000143879, NIP 832-100-19-12, Regon 000502782 tel. 43 676 60 54, 43 676 60 53, SWIFT CODE: GBWCPLPP e-mail: sekretariat@bsrusiec.pl

Oddziały: 97-438 Rusiec ul Wieluńska 42, tel. 43 676 60 54, 43 676 60 53

98-358 Kielczygłów ul. Piotrkowska 19a, tel. 43 842 50 13, 43 842 50 93

98-345 Mokrsko 269, tel. 43 841 18 19, 43 841 18 11

[www.bsrusiec.pl](http://www.bsrusiec.pl)



**Bank Spółdzielczy  
w Ruścu**

dotyczącej transakcji dokonanej kartą, pracownik Banku Spółdzielczego informuje klienta, że rozpatrzenie reklamacji nie będzie możliwe, ze względu na niekompletność oświadczenia klienta oraz niezwłocznie informuje o tym bezpośredniego przełożonego. Niezależnie od powyższego Bank Spółdzielczy udziela odpowiedzi na reklamację klienta w terminie wskazanym w § 5 ust. 1, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach w terminie określonym w § 5 ust. 2.

8. Złożenie reklamacji nie zwalnia klienta z obowiązku terminowego regulowania zobowiązań wobec Banku Spółdzielczego.

### *Usługa Chargeback*

#### § 2

1. Chargeback to usługa inicjowana przez Bank Spółdzielczy na podstawie reklamacji złożonej przez klienta; umożliwia ona odzyskanie środków z tytułu kwestionowanej przez klienta transakcji dokonanej kartą płatniczą w przypadku, w którym klient nie może dochodzić swoich praw bezpośrednio u akceptanta karty.
2. Informacje dotyczące przypadków, w których klient może skorzystać z usługi Chargeback zostały określone w regulaminach dotyczących prowadzenia rachunków bankowych i wydawania poszczególnych rodzajów kart płatniczych.
3. W ramach świadczenia usługi chargeback Bank Spółdzielczy przesyła do Banku Zrzeszającego reklamację a Bank Zrzeszający przesyła reklamację za pośrednictwem organizacji płatniczej - do akceptanta karty.
4. W przypadku usługi chargeback Bank Zrzeszający jest pośrednikiem pomiędzy klientem (kupującym towar lub usługę), a sprzedawcą (przyjmującym płatność).
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. Z uwagi na realizację usługi chargeback, na zasadach i w terminach wskazanych przez organizacje płatnicze, Bank Spółdzielczy w ciągu 14 dni od przyjęcia reklamacji informuje klienta, że w związku z rozpatrywaniem jego zgłoszenia w trybie chargeback, do udzielenia mu odpowiedzi będą mieć zastosowanie terminy właściwej organizacji płatniczej (zał. 6a).
7. Decyzja w sprawie zwrotu kwoty transakcji klientowi jest niezależna od Banku Zrzeszającego i od Banku Spółdzielczego.
8. Bank Spółdzielczy informuje klienta 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.

### *Zgłaszanie nieautoryzowanych transakcji płatniczych*

#### § 3

1. W przypadku zgłoszenia przez klienta transakcji płatniczej, która według twierdzeń klienta nie była przez niego autoryzowana, mają zastosowanie odpowiednio zapisy niniejszych Zasad, o których mowa w § 1 i §5
2. W przypadku stwierdzenia przez odpowiednią jednostkę organizacyjną Banku Spółdzielczego/ Banku Zrzeszającego (informacje dotyczące autoryzacji transakcji wykonanych kartą Bank Spółdzielczy otrzymuje z Fiserv za pośrednictwem Banku Zrzeszającego), że transakcja, o której mowa w ust. 1 nie była autoryzowana), pracownik tej jednostki jest zobowiązany niezwłocznie przekazać dyspozycję do – stanowiska ds. rozliczeń Banku Spółdzielczego tak, aby nie później niż do końca dnia roboczego następującego po dniu stwierdzenia przez tę jednostkę wystąpienia nieautoryzowanej transakcji, którą został obciążony rachunek, przywrócić rachunek klienta do stanu, jaki istniałby, gdyby transakcja nie miała miejsca.
3. Informację o przywróceniu lub o odmowie przywrócenia rachunku klienta do stanu rachunku, jaki istniałby, gdyby nieautoryzowana transakcja nie miała miejsca, właściwa jednostka organizacyjna Banku Spółdzielczego, (DOP w przypadku transakcji dokonanych kartą) przekazuje niezwłocznie, nie później niż w terminie 1 dnia roboczego do pracownika odpowiedzialnego za rozpatrzenie reklamacji.
4. Bank Spółdzielczy niezwłocznie przekazuje klientowi informację, o której mowa w ust. 3.
5. W przypadku powzięcia przez Bank Spółdzielczy 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, Bank Spółdzielczy podejmuje działania polegające na:
  - 1) zabezpieczeniu dowodów (pism Klienta, nagrań rozmów z telefonów, korespondencji e-mail, dowodów z systemu bankowego),
  - 2) poinformowaniu Klienta o:
    - a) przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego i powzięciu podejrzenia o umyślnym działaniu Klienta,
    - b) złożeniu przez Bank Spółdzielczy doniesienia do organów ścigania,
    - c) braku podstaw do zwrotu środków z tytułu transakcji, na podstawie art. 46 ust. 1 ustawy o usługach płatniczych (Bank Spółdzielczy udziela negatywnej odpowiedzi na zgłoszoną przez klienta reklamację (wzór w załączniku nr 8),
  - 3) złożeniu doniesienia do organów ścigania.
6. W przypadku zgłoszenia przez Klienta nieautoryzowanej (w jego ocenie) transakcji i dokonaniu przez Bank Spółdzielczy na rzecz klienta zwrotu kwoty wynikającej z tej transakcji , a następnie powzięciu przez Bank Spółdzielczy 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



Bank Spółdzielczy  
w Ruścu

ustawy o usługach płatniczych, Bank Spółdzielczy podejmuje działania polegające na wezwaniu Klienta do zwrotu Bankowi Spółdzielczemu środków, poprzez wysłanie pisma - Wezwanie do zwrotu środków.

### ***Potwierdzenie złożenia reklamacji***

#### *§ 4*

1. Z zastrzeżeniem § 5 ust. 8, pracownik przyjmujący reklamację, o której mowa w § 5 ust. 1 pkt 1 złożoną osobiście w formie:
  - 1) pisemnej w placówce Banku Spółdzielczego;
  - 2) ustnej w placówce Banku Spółdzielczego, 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 2-4, pracownik Banku Spółdzielczego przyjmujący reklamację, 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.
3. Proces reklamacyjny rozpoczyna się z datą wpływu zgłoszenia klienta do Banku Spółdzielczego.

### ***Udzielenie odpowiedzi na reklamację***

#### *§ 5*

1. Odpowiedź na reklamację dotyczącą świadczonych przez Bank Spółdzielczy usług płatniczych powinna być udzielona klientowi bez zbędnej zwłoki nie później niż w terminie do 15 dni roboczych od daty otrzymania reklamacji przez Bank Spółdzielczy, w przypadku pozostałych reklamacji w terminie do 30 dni kalendarzowych od daty otrzymania reklamacji przez Bank Spółdzielczy.
2. W szczególnie skomplikowanych przypadkach termin, o którym mowa w ust. 1, może ulec wydłużeniu do 35 dni roboczych w przypadku reklamacji dotyczących świadczonych przez Bank Spółdzielczy usług płatniczych, w przypadku pozostałych reklamacji do 60 dni kalendarzowych.
3. Za szczególne skomplikowane przypadki uznaje się konieczność uzyskania przez Bank Spółdzielczy dodatkowych informacji od podmiotów trzecich współpracujących z Bankiem Spółdzielczym 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, pracownik Banku Spółdzielczego rozpatrujący reklamację w formie pisemnej lub mailowej, w przypadku gdy klient wskaże taką formę otrzymania odpowiedzi na reklamację, informuje o tym komórkę kadrową oraz powiadamia o tym klienta w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia wpływu reklamacji wraz z podaniem:

Bank Spółdzielczy w Ruścu, 97-438 Rusiec ul Wieluńska 42 wpisany do Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla Łodzi – Śródmieścia XX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000143879, NIP 832-100-19-12, Regon 000502782 tel. 43 676 60 54, 43 676 60 53, SWIFT CODE: GBWCPLPP e-mail: sekretariat@bsrusiec.pl

Oddziały: 97-438 Rusiec ul Wieluńska 42, tel. 43 676 60 54, 43 676 60 53

98-358 Kielczygłów ul. Piotrkowska 19a, tel. 43 842 50 13, 43 842 50 93

98-345 Mokrsko 269, tel. 43 841 18 19, 43 841 18 11

[www.bsrusiec.pl](http://www.bsrusiec.pl)



Bank Spółdzielczy  
w Ruścu

- 1) przyczyn opóźnienia w rozpatrywaniu reklamacji wraz z przeprosinami;
  - 2) okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia zastrzeżeń klienta;
  - 3) przewidywanego terminu udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację, który nie może być dłuższy niż wskazany w ust. 2.
5. Do zachowania terminów, o których 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, z zastrzeżeniem ust. 6.
6. W przypadku, gdy klient wskaże formę elektroniczną, jako formę otrzymania odpowiedzi na reklamację, odpowiedź na reklamację i informacja, o której mowa w ust. 4, w formacie podpisanego elektronicznie pliku pdf i zaszyfrowana hasłem jest wysłana na adres e-mail klienta podany na formularzu reklamacji. Hasło dla klienta umożliwiające odczytanie odpowiedzi na reklamację jest generowane przez pracownika Banku Spółdzielczego rozpatrującego reklamację i wysyłane w formie sms na numer telefonu klienta podany na formularzu reklamacji.
7. W przypadku niedotrzymania terminu określonego w ust. 1, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach, o których mowa w ust. 3, terminu określonego w ust. 2, istnieje ryzyko uznania, że reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą klienta.
8. Udzielając odpowiedzi na reklamację Bank Spółdzielczy bierze pod uwagę stan faktyczny istniejący w ostatnim dniu terminu na udzielenie odpowiedzi na reklamację – określonego w ust. 1, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach w ust. 2 – chyba że informacje i ewentualne dokumenty, jakimi dysponuje Bank Spółdzielczy, umożliwiają udzielenie odpowiedzi wcześniej.
9. W przypadku gdy zmianie ulegnie stan faktyczny, w oparciu o który Bank Spółdzielczy udzielił odpowiedzi na reklamację, Bank Spółdzielczy ponownie rozpoznaje reklamację biorąc pod uwagę zmieniony stan faktyczny, o ile zmiany nastąpiły na korzyść klienta.

### ***Rozpatrywanie skarg***

#### ***A. Skargi na zachowanie pracowników***

##### § 6

1. W przypadku wpływu do placówki Banku Spółdzielczego skargi, dotyczącej zachowań pracowników, przekazywana jest ona niezwłocznie do kierującego jednostką organizacyjną Banku Spółdzielczego, który sam przeprowadza wymagane czynności, z zastrzeżeniem. W przypadku Oddziałów, Kierownik Oddziału przekazuje skargę do wiadomości Wiceprezesa ds. handlowych nadzorującego Oddziały Banku Spółdzielczego.
2. Skargi dotyczące Kierowników Oddziałów Banku Spółdzielczego przekazywane są do rozpatrzenia Wiceprezesowi ds. handlowych nadzorującemu Oddziały.

Bank Spółdzielczy w Ruścu, 97-438 Rusiec ul Wieluńska 42 wpisany do Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla Łodzi – Śródmieścia XX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000143879, NIP 832-100-19-12, Regon 000502782 tel. 43 676 60 54, 43 676 60 53, SWIFT CODE: GBWCPLPP e-mail: sekretariat@bsrusiec.pl

**Oddziały:** 97-438 Rusiec ul Wieluńska 42, tel. 43 676 60 54, 43 676 60 53

98-358 Kielczygłów ul. Piotrkowska 19a, tel. 43 842 50 13, 43 842 50 93

98-345 Mokrsko 269, tel. 43 841 18 19, 43 841 18 11

[www.bsrusiec.pl](http://www.bsrusiec.pl)





Bank Spółdzielczy  
w Ruścu

3. Skargi dotyczące kierujących jednostkami organizacyjnymi Centrali przekazywane są do rozpatrzenia nadzorującemu daną jednostkę członkowi Zarządu Banku Spółdzielczego
4. Skargi dotyczące Zarządu lub członków Zarządu Banku Spółdzielczego przekazywane są celem ich rozpatrzenia do Rady Nadzorczej Banku Spółdzielczego.

### ***B. Wnioski dotyczące poprawy funkcjonowania Banku oraz poszerzenia jego oferty produktowej***

#### § 7

1. Oświadczenia składane przez klientów Banku Spółdzielczego, dotyczące poprawy jego funkcjonowania oraz poszerzenia oferty produktowej, ewidencjonowane są w rejestrze wniosków.

### ***Rozpatrywanie skarg i reklamacji ubezpieczeniowych***

#### § 8

1. W przypadku złożenia przez klienta reklamacji ubezpieczeniowej:
  - 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 oraz przekazuje Klientowi do podpisu, wpisuje na reklamacji datę wpływu, opatruje przyjęcie reklamacji swoim podpisem oraz informuje klienta, że reklamacja zostanie przekazana do zakładu ubezpieczeń, a następnie postępuje zgodnie z zapisami ust. 5.
2. Jeśli Klient poinformuje pracownika placówki Banku, że nie zamierza składać reklamacji w sposób opisany w ust. 1 i nalega na jej złożenie w formie ustnej, pracownik 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 zakładu ubezpieczeń. Należy poinformować Klienta o możliwości złożenia reklamacji również na adres do doręczeń elektronicznych ubezpieczyciela, wskazany w ogólnych warunkach ubezpieczenia.
3. Pracownik przyjmujący reklamację informuje Klienta, że Procedura składania i rozpatrywania reklamacji, dostępna jest na stronie internetowej towarzystwa.
4. Reklamacja ubezpieczeniowa powinna zawierać:
  - 1) nazwę zakładu ubezpieczeń, do którego reklamacja jest kierowana;
  - 2) dane klienta wymienione na formularzu reklamacyjnym dotyczącym ubezpieczeń

Bank Spółdzielczy w Ruścu, 97-438 Rusiec ul Wieluńska 42 wpisany do Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla Łodzi – Śródmieścia XX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000143879, NIP 832-100-19-12, Regon 000502782 tel. 43 676 60 54, 43 676 60 53, SWIFT CODE: GBWCPLPP e-mail: sekretariat@bsrusiec.pl

**Oddziały:** 97-438 Rusiec ul Wieluńska 42, tel. 43 676 60 54, 43 676 60 53

98-358 Kielczygłów ul. Piotrkowska 19a, tel. 43 842 50 13, 43 842 50 93

98-345 Mokrsko 269, tel. 43 841 18 19, 43 841 18 11

[www.bsrusiec.pl](http://www.bsrusiec.pl)



Bank Spółdzielczy  
w Ruścu

- 3) numer polisy/szkody/sprawy;
- 4) określenie czego reklamacja ubezpieczeniowa dotyczy, wskazanie uzasadnienia oraz oczekiwań klienta;
- 5) datę i miejsce wpływu reklamacji do Banku.
5. Postanowienia ust. 1 i 2 stosuje się odpowiednio do wszelkich otrzymanych przez Bank od Klienta pism i dokumentów oraz wiadomości przesłanych drogą elektroniczną w sprawie reklamacji (bez względu na to czy reklamacja została złożona Bankowi, czy też mają one związek z inną sprawą ubezpieczeniową Klienta).
6. Jeżeli reklamacja złożona Bankowi oparta jest na zarzutach dotyczących działań lub zaniechań Banku, Bank jest zobowiązany do przekazania zakładowi ubezpieczeń swojego stanowiska i wyjaśnień w przedmiocie zarzutów, na których oparta jest reklamacja:
  - 1) bez wezwania ze strony zakładu ubezpieczeń w przypadku jeśli taka reklamacja została złożona Bankowi - najpóźniej w ciągu 3 dni roboczych od otrzymania przez Bank takiej reklamacji;
  - 2) oraz na wezwanie zakładu ubezpieczeń i w terminie wskazanym przez zakład ubezpieczeń, nie krótszym niż 3 dni robocze, jeśli taka reklamacja została złożona zakładowi ubezpieczeń (w takim przypadku zakład ubezpieczeń przekazuje treść reklamacji Bankowi w takim wezwaniu).
7. Bank jest zobowiązany do przekazania zakładowi ubezpieczeń wszelkich wyjaśnień, informacji i dokumentów żądanych przez zakład ubezpieczeń od Banku, w związku ze złożoną przez Klienta reklamacją, w terminie wskazanym przez zakład ubezpieczeń, nie krótszym niż 3 dni robocze bądź innym terminie wskazanym przez ubezpieczyciela w przesłanym zapytaniu.

#### § 9

1. Odpowiedzi na reklamację ubezpieczeniową, zakład ubezpieczeń udziela w formie elektronicznej lub na piśmie.
2. Kopię odpowiedzi zakład ubezpieczeń przesyła do Banku Spółdzielczego.

#### *Informacje dodatkowe*

#### § 10

Bank Spółdzielczy w Ruścu jest podmiotem podlegającym nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego. W razie sporu z Bankiem Klient może zwrócić się o pomoc do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumentów.

Od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację Klient może:

Bank Spółdzielczy w Ruścu, 97-438 Rusiec ul Wieluńska 42 wpisany do Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla Łodzi – Śródmieścia XX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000143879, NIP 832-100-19-12, Regon 000502782 tel. 43 676 60 54, 43 676 60 53, SWIFT CODE: GBWCPLPP e-mail: sekretariat@bsrusiec.pl

Oddziały: 97-438 Rusiec ul Wieluńska 42, tel. 43 676 60 54, 43 676 60 53

98-358 Kielczygłów ul. Piotrkowska 19a, tel. 43 842 50 13, 43 842 50 93

98-345 Mokrsko 269, tel. 43 841 18 19, 43 841 18 11

[www.bsrusiec.pl](http://www.bsrusiec.pl)



Bank Spółdzielczy  
w Ruścu

- 1) odwołać się do Zarządu Banku Spółdzielczego w Ruścu 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 ze wskazaniem Banku Spółdzielczego w Ruścu jako pozwanego”.

### *Informacja o podmiotach rozpatrujących spory konsumenckie*

#### § 11

Bank Spółdzielczy w Ruścu, 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 oraz osobami fizycznymi prowadzącymi działalność gospodarczą, współnikami spółek cywilnych oraz rolnikami, jest Rzecznik Finansowy. Szczegółowe informacje o zasadach rozwiązywania sporów można uzyskać w Biurze Rzecznika Finansowego oraz pod adresem: ul. Nowogrodzka 47A, 00-695 Warszawa oraz na jego stronie internetowej: [rf.gov.pl](http://rf.gov.pl)

Bank Spółdzielczy w Ruścu, 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 oraz osobami fizycznymi prowadzącymi działalność gospodarczą, współnikami 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: [knf.gov.pl](http://knf.gov.pl)

Bank Spółdzielczy w Ruścu, 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 8, 00-380 Warszawa oraz na stronie internetowej: [zbp.pl](http://zbp.pl)