



Bank Spółdzielczy  
w Ruścu

## *Złożenie reklamacji/ skargi/ wniosku*

### § 1

1. Bank zapewnia klientowi możliwość złożenia reklamacji:
  - 1) osobiście w siedzibie Banku lub w dowolnej placówce Banku, w formie pisemnej lub ustnej do protokołu;
  - 2) listownie w formie pisemnej na adres siedziby Banku lub dowolnej placówki Banku;
  - 3) z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wysyłając e-mail na adres podany na stronie internetowej Banku tj. [sekretariat@bsrusiec.pl](mailto:sekretariat@bsrusiec.pl) ;
  - 4) za pośrednictwem bankowości elektronicznej (dotyczy klientów korzystających z usługi);  
przy czym w razie złożenia reklamacji dotyczącej transakcji dokonanej kartą w formie ustnej Bank wezwie pisemnie składającego reklamację do uzupełnienia reklamacji poprzez złożenie podpisu na formularzu.
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) własnoręczny podpis klienta,
  - 6) numer telefonu oraz adres e-mail 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 także na stronie internetowej Banku.
5. 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.
6. W sytuacji odmowy podania przez klienta wszystkich danych niezbędnych do rozpoczęcia procesu reklamacyjnego, a także w razie odmowy złożenia podpisu na formularzu reklamacji dotyczącej transakcji dokonanej kartą, pracownik Banku informuje klienta, że rozpatrzenie reklamacji nie będzie możliwe, ze względu na niekompletność oświadczenia klienta.

---

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

7. Złożenie reklamacji nie zwalnia klienta z obowiązku terminowego regulowania zobowiązań wobec Banku.
8. Oświadczenie klienta może być zakwalifikowane jako:
  - 1) skarga;
  - 2) reklamacja;
  - 3) wniosek.
9. O kwalifikacji, o której mowa w ust. 8 decyduje treść oświadczenia klienta.
  - 1) Skargi mogą zostać złożone w przypadku zastrzeżeń dotyczących zachowania pracowników, usług świadczonych przez bank lub wykonywanej działalności.
  - 2) Przedmiotem wniosku mogą być sprawy dotyczące funkcjonowania Banku, lepszego zaspokojenia potrzeb klientów, usprawnienia pracy lub poszerzenia oferty Banku.

### *Usługa Chargeback* § 2

1. Chargeback to usługa inicjowana przez Bank 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. Przypadki, w których klient może skorzystać z usługi Chargeback:
  - 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.
3. W ramach świadczenia usługi chargeback Bank przesyła - za pośrednictwem organizacji płatniczej - reklamację do akceptanta karty.
4. W przypadku usługi chargeback Bank 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, komórka rozpatrująca 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.
7. Decyzja w sprawie zwrotu kwoty transakcji klientowi jest niezależna od Banku.

---

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

8. Komórka rozpatrująca 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 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.

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

#### **§ 4**

1. Z zastrzeżeniem § 1 ust. 5, pracownik przyjmujący reklamację, o której mowa w § 1 ust. 1 pkt 1 złożoną osobiście 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.

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

#### **§ 5**

1. Odpowiedź na reklamację dotyczącą świadczonych przez Bank usług płatniczych powinna być udzielona klientowi bez zbędnej zwłoki nie później niż w terminie do 15 dni roboczych od daty otrzymania reklamacji przez Bank, w przypadku pozostałych reklamacji w terminie do 30 dni kalendarzowych od daty otrzymania reklamacji przez Bank.
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 usług płatniczych, w przypadku pozostałych reklamacji do 60 dni kalendarzowych.
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

---

Bank Spółdzielczy w Ruścu, 97-438 Rusiec ul Wieluńska 42 wpisany do Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla Łodzi – Śródmieście 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

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, komórka rozpatrująca w formie pisemnej lub mailowej, w przypadku gdy klient wskaże taką formę otrzymania odpowiedzi na reklamację, powiadamia o tym klienta w terminie 14 dni od dnia wpływu reklamacji wraz z podaniem:
  - 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 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 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, 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.

### *Informacje dodatkowe*

#### § 6

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 Praw 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 – Śródmieście 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 Prezesa Zarządu Banku Spółdzielczego w Ruścu, 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, ze wskazaniem Banku Spółdzielczego w Ruścu jako pozwanego”.

### *Informacja o podmiotach rozpatrujących spory konsumenckie*

#### § 7

Bank Spółdzielczy w Ruścu, 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: ul. Nowogrodzka 47A, Warszawa oraz na jego stronie internetowej: <https://rf.gov.pl/>.

Bank Spółdzielczy w Ruścu, 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: 00-549 Warszawa, ul. Piękna 20, oraz na stronie internetowej <https://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 <https://www.zbp.pl>

---

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)