

## Reklamacje

---

### Zasady składania reklamacji

1. W przypadku stwierdzenia niezgodności w obciążeniu/uznaniu rachunku lub posiadania zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Bank lub jego działalność, klient ma prawo złożyć reklamację.

2. Reklamacja może być złożona w formie:

- 1) pisemnej;
- 2) ustnej;
- 3) listownie lub faksem na adres/numer faksu placówki Banku prowadzącej rachunek lub innej dowolnej placówki Banku, której adres znajduje się na stronie internetowej Banku, lub siedziby Banku;
- 4) za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres : sekretariat@bszator.net,

przy czym reklamacje dotyczące kart powinny być zgłaszane wyłącznie w formie pisemnej osobiście w dowolnej placówce lub siedzibie Banku albo listownie lub faksem.

3. Klient może złożyć pisemną reklamację w placówce Banku prowadzącej rachunek lub innej dowolnej placówce Banku oraz w siedzibie Banku.

4. Reklamacja powinna być złożona na formularzu kontaktowym lub w formie wskazanej w ust. 2, ze wskazaniem wszystkich niezbędnych informacji potrzebnych do rozpatrzenia reklamacji.

5. Bank może zwrócić się do klienta z prośbą o złożenie dodatkowych wyjaśnień dotyczących zdarzenia, którego reklamacja dotyczy, a także o doręczenie dodatkowych dokumentów, służących do wykazania zasadności reklamacji.

6. W przypadku złożenia przez klienta reklamacji w formie pisemnej w placówce Banku, faksem lub za pośrednictwem poczty elektronicznej, Bank na żądanie klienta przekazuje potwierdzenie złożenia reklamacji w sposób uzgodniony z klientem lub pocztą elektroniczną.

7. Bank odpowiada na reklamację w terminie 30 dni od daty wpływu reklamacji do Banku.

8. W przypadku konieczności podjęcia przez Bank czynności dodatkowych niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji, termin ten może ulec wydłużeniu do 60 dni od daty wpływu do Banku reklamacji.

9. W przypadku braku możliwości udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację w terminie określonym w ust. 7 Bank:

- 1) wyjaśnia przyczyny opóźnienia;
- 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone;
- 3) wskazuje przewidywany termin udzielenia odpowiedzi, który nie może być dłuższy niż termin wskazany w ust. 8.

10. W przypadku transakcji dokonanych kartą płatniczą poza granicami kraju i wymagających konieczności uzyskania informacji od organizacji zajmującej się rozliczeniem transakcji wykonywanych przy użyciu kart płatniczych, jeżeli w terminie, o którym mowa w ust. 8, Bank nie otrzyma wiążącego stanowiska od agenta rozliczeniowego, po upływie 90 dni od daty wpływu reklamacji Bank warunkowo uznaje rachunek reklamowaną kwotą; w przypadku, gdy postępowanie reklamacyjne wykaże, że reklamacja jest niesłuszna, Bank ma prawo obciążyć rachunek ponownie reklamowaną kwotą; Bank informuje klienta o warunkowym uznaniu rachunku w formie pisemnej lub innej formie uzgodnionej z klientem.

11. W przypadku, o którym mowa w ust. 10, Bank informuje klienta o rozstrzygnięciu reklamacji niezwłocznie po otrzymaniu odpowiedzi od organizacji zajmującej się rozliczeniem transakcji wykonywanych przy użyciu kart płatniczych, nie później niż w terminie 7 dni.

12. Bank przekazuje informacje o rozstrzygnięciu reklamacji klienta, w formie pisemnej lub innej formie uzgodnionej z klientem.

13. Bank podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

14. Klient może wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy przez Rzecznika Finansowego.

15. Klient może zwrócić się o pomoc do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta.

16. Klient może odwołać się od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację do wyższego szczebla decyzyjnego w Banku, Komisji Nadzoru Finansowego, sądu powszechnego lub skorzystać z sądu polubownego przy Związku Banków Polskich lub przy Komisji Nadzoru Finansowego.