

## Informacja o trybie zgłaszania skarg i reklamacji

Klient Banku Spółdzielczego w Cycowie (dalej Bank) jest uprawniony do złożenia skargi lub reklamacji, a Bank jest zobowiązany do jej rozpatrzenia według poniższych zasad.

1. Złożenie skargi lub reklamacji po powzięciu przez Klienta zastrzeżeń ułatwi i przyspieszy rzetelne jej rozpatrzenie przez Bank.
2. Skarga lub reklamacja powinna zawierać zastrzeżenia oraz dane adresowe Klienta. Klient powinien dołączyć wszelkie dokumenty związane z przedmiotem sprawy. Bank może zwrócić się do Klienta o uzupełnienie dokumentacji zgłaszanej skargi lub reklamacji w przypadku w którym uzupełnienie dokumentów warunkuje rozpatrzeniem reklamacji.
3. Klient może złożyć skargę lub reklamację w następującej formie:
  - 1) pisemnej - osobiście przez złożenie pisma w dowolnej placówce Banku, przez posłańca, przesyłką pocztową wysyłając list na adres: Bank Spółdzielczy w Cycowie, ul. Chełmska 14, 21-070 Cyców lub na adres dowolnej placówki Banku, faxem;
  - 2) elektronicznej na adres: sekretariat@bscycow.pl;
  - 3) ustnej - w rozmowie bezpośredniej z pracownikiem Banku lub telefonicznie na nr tel. 82 567 73 90 lub nr telefonu dowolnej placówki Banku;
4. Bieg terminu rozpatrywania skargi lub reklamacji rozpoczyna się w dniu jej wpływu do Banku.
5. Klient uprawniony jest do złożenia skargi lub reklamacji przez pełnomocnika dysponującego pełnomocnictwem udzielonym w formie pisemnej.
6. Pracownik placówki Banku przyjmujący reklamację/skargę złożoną:
  - a) osobiście w formie pisemnej w placówce Banku potwierdza jej złożenie poprzez sporządzenie kopii dla Klienta i opatruje ją pieczętą placówki Banku, czytelnym podpisem oraz datą jej przyjęcia
  - b) osobiście w formie ustnej w placówce Banku, na podstawie której pracownik placówki wypełnił formularz skargi/reklamacji, przedłożył Klientowi do podpisu, potwierdza jej złożenie poprzez sporządzenie kopii dla Klienta i opatruje ją pieczętą placówki Banku, czytelnym podpisem oraz datą jej przyjęcia

W przypadku złożenia reklamacji/skargi za pośrednictwem poczty lub posłańca, faxu oraz przez pełnomocnika, pracownik przyjmujący reklamację/skargę na życzenie Klienta potwierdza jej złożenie w formie pisemnej lub w inny sposób z nim uzgodniony.
7. Bank udziela odpowiedzi na skargę/reklamację w terminie:
  - 1) 15 dni roboczych od daty jej otrzymania dla skargi/reklamacji, związanej z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej;
  - 2) 30 dni kalendarzowych od dnia jej otrzymania dla skargi/reklamacji niezwiązanej z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej.

W uzasadnionych przypadkach, gdy zachodzi konieczność przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego i ww. terminy rozpatrzenia skargi/reklamacji nie mogą zostać dotrzymane, Bank przed upływem tego terminu, informuje Klienta o przyczynie opóźnienia ze wskazaniem okoliczności, które muszą zostać ustalone oraz przewidywanego termin udzielenia odpowiedzi.
8. W przypadku, o którym mowa w ust. 7. termin rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi przez Bank nie może być dłuższy niż:
  - 1) 35 dni roboczych dla skargi/reklamacji, związanej z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej, w szczególności reklamacji kartowych rozpatrywanych przy udziale Visa lub MasterCard;
  - 2) 60 dni kalendarzowych od daty otrzymania skargi/reklamacji niezwiązanej z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej.
9. W przypadku braku odpowiedzi ze strony Banku w ciągu 30 dni od otrzymania przez Bank skargi/reklamacji lub brak przedstawienia uzasadnienia przekroczenia terminu na udzielenie odpowiedzi na zgłoszenie, wskazanego w ust. 7, skargę/reklamację uznaje się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.

Bank nie pobiera żadnych opłat i prowizji za przyjęcie i rozpatrzenie skargi/reklamacji.
10. Klient ma prawo do złożenia odwołania od decyzji Banku do:
  - 1) odwołania się do Zarządu Banku w terminie 30 dni od dnia otrzymania odpowiedzi na skargę/reklamację;



- 2) zwrócenia się do Miejskiego Rzecznika Konsumenta lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta (przysługuje Klientowi posiadającemu status konsumenta),
  - 3) zwrócenia się do Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego, działającego przy Związku Banków Polskich w celu pozasądowego rozstrzygnięcia sporu (przysługuje Klientowi posiadającemu status konsumenta) w przypadkach roszczeń określonych w Regulaminie Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego, dostępnym na stronie internetowej Związku Banków Polskich ([www.zbp.pl](http://www.zbp.pl));
  - 4) wystąpienia z wnioskiem do Rzecznika Finansowego na zasadach określonych w Ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (w przypadku Klienta będącego osobą fizyczną);
  - 5) Klient Banku będący osobą fizyczną może zwrócić się do Rzecznika Finansowego o przeprowadzenie postępowania w trybie i na zasadach określonych w ustawie o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym;
  - 6) do Sądu powszechnego w drodze powództwa cywilnego.
11. Właściwym dla Banku organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego z siedzibą przy ul. Pieknej 20, 00-549 Warszawa, adres korespondencyjny Urzędu: Komisja Nadzoru Finansowego, Plac Powstańców Warszawy 1, skr. poczt. 419, 00-950 Warszawa 1.

## Dane kontaktowe placówek Banku:

### **Bank Spółdzielczy w Cycowie**

ul. Chełmska 14, 21-070 Cyców  
tel. 82 567 70 08 , 82 567 73 90  
tel./fax 82 567 70 72  
e-mail: [sekretariat@bscycow.pl](mailto:sekretariat@bscycow.pl)  
[www.bscycow.pl](http://www.bscycow.pl)

### **Bank Spółdzielczy w Cycowie Oddział w Ludwinie**

21-075 Ludwin 17a  
tel. 81 757 02 03  
tel./fax 81 757 00 02

### **Bank Spółdzielczy w Cycowie Oddział w Michowie**

ul. Partyzancka 20, 21-140 Michów  
tel. 81 856 60 14  
tel./fax 81 856 60 46

### **Bank Spółdzielczy w Cycowie Oddział w Żyrzynie**

ul. Powstania Styczniowego 16 , 24-103 Żyrzyn  
tel. 81 881 42 60 81 880 91 22  
fax 81 880 91 18

### **Bank Spółdzielczy w Cycowie Oddział w Jastkowie**

Panieńszczyzna, Al. Warszawska 45, 21-002 Jastków  
tel. 81 502 04 17, 81 502 04 14 81 502 2610  
tel./fax 81 502 20 40

### **Bank Spółdzielczy w Cycowie Oddział w Jastkowie Punkt Obsługi Klienta w Tomaszowicach**

Tomaszowice Kolonia 48, 21-008 Tomaszowice  
tel. 81 502 99 00; 81 502 90 51, 663 500 829

### **Bank Spółdzielczy w Cycowie Oddział w Rejowcu**

ul. Mikołaja Reja 1a, 22-360 Rejowiec  
tel. 82 568 86 13  
tel./fax 82 568 83 88

### **Bank Spółdzielczy w Cycowie Oddział w Rejowcu Punkt Obsługi Klienta**

ul. Hirszfelda 3, 22-170 Rejowiec Fabryczny  
tel. 82 566 42 63; 663 540 829

### **Bank Spółdzielczy w Cycowie Oddział w Urszulinie**

ul. Lubelska 35 , 22-234 Urszulin  
tel. 82 571 30 35 tel. 82 571 30 57  
tel./fax 82 571 30 20

### **Bank Spółdzielczy w Cycowie Oddział w Urszulinie Filia w Starym Brusie**

22-244 Stary Brus 99/14  
tel. 82 751 01 19; 663 510 829