

### 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. ze zm. klient ma prawo złożyć reklamację.

Klient Polskiego Banku Spółdzielczego w Poznaniu (zwanego dalej Bankiem) ma możliwość złożenia reklamacji, czyli wystąpienia zawierającego zastrzeżenia dotyczące świadczonych usług lub działalności Banku, a Bank ma obowiązek rozpatrzenia reklamacji według poniższych zasad:

1. Bank zapewnia klientowi możliwość złożenia reklamacji:
  - 1) osobiście w dowolnej placówce Banku, w formie pisemnej lub ustnej do protokołu;
  - 2) telefonicznie w formie ustnej poprzez kontakt z pracownikiem BZiKS, na numer telefonu + 48 23 673 09 00;
  - 3) listownie w formie pisemnej na adres korespondencyjny Banku tj. 3 Maja 3, 06-400 Ciechanów lub dowolnej placówki Banku;
  - 4) z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wysyłając e-mail na adres podany na stronie internetowej Banku tj. pbs@pbswpoznaniu.pl;
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.
3. Reklamacja dotycząca transakcji dokonanej kartą płatniczą oprócz danych powyższych powinna zawierać:
  - 1) Imię i nazwisko posiadacza karty;
  - 2) Numer karty;
  - 3) Numer rachunku, do którego wydano kartę;
  - 4) Datę transakcji;
  - 5) Kwotę transakcji;
  - 6) Miejsce dokonania reklamowanej transakcji (nazwa placówki, miasto, państwo)
4. Dodatkowo, w celu ułatwienia identyfikacji klienta, formularz reklamacji może zawierać następujące dane: PESEL, NIP lub REGON.
5. Reklamacje dotyczące transakcji dokonanych kartami płatniczymi powinny być składane na obowiązujących w Banku formularzach.
6. 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.
7. W szczególnie skomplikowanych przypadkach termin, o którym mowa powyżej, może ulec **wydlużeniu do 35 dni roboczych** w przypadku reklamacji dotyczących świadczonych przez Bank usług płatniczych, w przypadku **pozostałych reklamacji do 60 dni kalendarzowych**.