



BANK SPÓŁDZIELCZY W PIEŃSKU

ul. Staszica 20; 59 – 930 Pieńsk

Załącznik nr 2
do Instrukcji rozpatrywania skarg i reklamacji w Banku Spółdzielczym w Pieńsku

Informacja o zasadach składania i rozpatrywania reklamacji, skarg oraz zgłoszeń o transakcjach nieautoryzowanych w Banku Spółdzielczym w Pieńsku

Informacja o zasadach składania i rozpatrywania reklamacji w Banku Spółdzielczym w Pieńsku

Klient Banku Spółdzielczego w Pieńsku (dalej Bank) jest uprawniony do złożenia reklamacji, a Bank jest zobowiązany do jej rozpatrzenia według poniższych zasad:

1. Klient powinien zgłosić reklamację do Banku niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia. Bank rozpatruje reklamacje złożone przez Klientów Banku lub osoby działające w ich imieniu:
 - 1) w przypadku Klientów indywidualnych w zakresie:
 - a) transakcji płatniczych w terminie nie późniejszym niż 13 miesięcy od dnia zaistnienia zdarzenia,
 - b) kredytów konsumenckich w terminie nie późniejszym niż 6 lat od dnia zaistnienia zdarzenia,
 - c) transakcji na instrumentach finansowych w terminie nie późniejszym niż 6 lat od dnia zaistnienia zdarzenia
 - d) roszczeń związanych z prowadzonym rachunkiem bankowym oraz pozostałych typów skarg lub reklamacji w terminie nie późniejszym niż 2 lata od dnia zaistnienia zdarzenia.
 - 2) w przypadku Klientów instytucjonalnych w zakresie:
 - a) transakcji płatniczych w terminie nie późniejszym niż 1 miesiąc od dnia zaistnienia zdarzenia,
 - b) kredytów w terminie nie późniejszym niż 3 lata od dnia zaistnienia zdarzenia,
 - c) roszczeń związanych z prowadzonym rachunkiem bankowym oraz pozostałych typów skarg lub reklamacji w terminie nie późniejszym niż 2 lata od dnia zaistnienia zdarzenia.
2. Reklamacja powinna zawierać zastrzeżenia związane z działalnością prowadzoną przez Bank wobec Klienta oraz dane adresowe Klienta. Klient powinien dołączyć wszelkie dokumenty związane z przedmiotem sprawy. Bank może zwrócić się do Klienta o uzupełnienie dokumentacji zgłaszanej reklamacji, w przypadku w którym uzupełnienie dokumentów warunkuje rozpatrzeniem reklamacji.
3. Klient może złożyć reklamację w następującej formie:
 - 1) na piśmie:
 - a) w postaci papierowej – osobiście w naszej placówce albo wysyłając ją na adres: Bank Spółdzielczy w Pieńsku, ul. Staszica 20, 59-930 Pieńsk;
 - b) w postaci elektronicznej –
 - za pomocą środka komunikacji elektronicznej (e-mail: sekretariat@bspiensk.pl, system bankowości elektronicznej), albo
 - wysyłając ją na adres Banku do doręczeń elektronicznych: adres e-doręczeń AE:PL-46511-13136-BRCWG-27
 - 2) ustnie:
 - a) telefonicznie albo
 - b) osobiście w naszej placówce do protokołu reklamacyjnego.

Przy czym przyjęcie reklamacji w formie ustnej wymaga potwierdzenia jej złożenia na formularzu reklamacyjnym.
4. Bieg terminu rozpatrywania reklamacji rozpoczyna się w dniu jej wpływu do Banku.
5. Klient uprawniony jest do złożenia reklamacji przez pełnomocnika, na podstawie prawidłowo sporządzonego pełnomocnictwa.
6. Bank udziela odpowiedzi na reklamację w terminie:
 - 1) 15 dni roboczych od daty jej otrzymania dla reklamacji, związanej z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej;
 - 2) 30 dni kalendarzowych od dnia jej otrzymania dla reklamacji niezwiązanej z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej;
 - 3) 7 dni kalendarzowych od daty jej otrzymania dla reklamacji złożonej przez osobą niebędącą Klientem Banku.W uzasadnionych przypadkach, gdy zachodzi konieczność przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego i ww. terminy rozpatrzenia 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.
7. W przypadku, o którym mowa w ust. 6. termin rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi przez Bank nie może być dłuższy niż:
 - 1) 35 dni roboczych dla 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 reklamacji niezwiązanej z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej oraz reklamacji otrzymanych od osoby niebędącej Klientem Banku.
8. W przypadku braku odpowiedzi ze strony Banku od otrzymania przez Bank reklamacji lub brak przedstawienia uzasadnienia przekroczenia terminu wskazanego w ust. 7 na udzielenie odpowiedzi na zgłoszenie, reklamację uznaje się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.
9. Bank udziela odpowiedzi na reklamację w formie papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji z zastrzeżeniem, że udzielenie odpowiedzi na reklamację w wybranej formie nie może powodować wystąpienia ryzyka ujawnienia tajemnicy bankowej osobom nieuprawnionym.
10. Sposób odpowiedzi na reklamację:
 1. Na Wniosek lub Reklamację związaną z realizacją Zlecenia płatniczego lub wydaniem karty płatniczej odpowiedź przekazywana jest w formie pisemnej i wysłana:

- 1) listem poleconym na adres wskazany w reklamacji przez klienta;
 - 2) elektronicznie na skrzynkę w ramach usługi e-Doręczenia, wskazaną przez klienta;
 - 3) drogą kanału internetowego (Internet Banking) na wniosek klienta;
 - 4) na wniosek klienta z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres mailowy, z którego reklamacja została wysłana, chyba że klient poda w reklamacji inny adres mailowy, w formie załączonego do wiadomości pliku PDF.
2. Na Wniosek lub Reklamację niezwiązaną z realizacją Zlecenia płatniczego lub wydaniem karty płatniczej, albo otrzymaną od osoby niebędącej Klientem Banku:
- 1) przekazaną ustnie w siedzibie Banku lub dowolnej placówce Banku bądź telefonicznie – odpowiedź przekazywana jest zgodnie z wnioskiem Klienta złożonym w trakcie składania Reklamacji/Wniosku: poprzez system bankowości elektronicznej, mailowo z adresu, w formie załączonego do wiadomości pliku PDF, na wskazany w dokumentacji Banku adres mailowy Klienta, na piśmie w postaci elektronicznej, na adres Klienta do doręczeń elektronicznych lub listem poleconym pod aktualnie obowiązujący adres korespondencyjny;
 - 2) przesłaną mailowo na adres mailowy Banku – odpowiedź przekazywana jest mailowo z adresu Banku w formie załączonego do wiadomości pliku PDF, chyba że Klient w Reklamacji/Wniosku wskaże inny preferowany sposób otrzymania odpowiedzi;
 - 3) przesłaną listownie na adres Banku – odpowiedź przekazywana jest również drogą listowną, listem poleconym pod wskazany adres korespondencyjny, chyba że Klient w Reklamacji/Wniosku wskaże inny preferowany sposób otrzymania odpowiedzi;
 - 4) złożoną za pośrednictwem bankowości internetowej – odpowiedź przekazywana jest także przez bankowość internetową, chyba że Klient w Reklamacji/Wniosku wskaże inny preferowany sposób otrzymania odpowiedzi. ;
 - 5) przesłaną na adres Banku do doręczeń elektronicznych – odpowiedź przekazywana jest na piśmie w postaci elektronicznej, na adres Klienta do doręczeń elektronicznych, chyba że Klient w Reklamacji/Wniosku wskaże inny preferowany sposób otrzymania odpowiedzi.
11. Bank nie pobiera żadnych opłat i prowizji za przyjęcie i rozpatrzenie reklamacji.
12. Po otrzymaniu odpowiedzi na reklamację, 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 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);
 - 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) wystąpienia do Rzecznika Finansowego o przeprowadzenie postępowania polubownego na zasadach określonych w Ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (w przypadku Klienta będącego osobą fizyczną)
 - 6) wystąpienia z powództwem do Sądu Powszechnego.
13. Właściwym dla Banku organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego z siedzibą przy ul. Pięknej 20, 00-549 Warszawa, adres korespondencyjny Urzędu: Komisja Nadzoru Finansowego, Plac Powstańców Warszawy 1, skr. poczt. 419, 00-950 Warszawa 1.

Informacja o zasadach składania i rozpatrywania zgłoszeń o transakcjach nieautoryzowanych w Banku Spółdzielczym w Pieńsku

1. Klient Banku, (ma prawo do złożenia zgłoszenia wystąpienia nieautoryzowanej transakcji płatniczej, które Bank jest zobowiązany rozpatrzyć zgodnie z zasadami określonymi w art. 46 Ustawy o Usługach Płatniczych (Ustawa z dnia 10 maja 2018 r. o zmianie ustawy o usługach płatniczych oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. 2018 poz. 1075).)
2. Klient może złożyć zgłoszenie wystąpienia nieautoryzowanej transakcji płatniczej w następującej formie:
 - 1) pocztą tradycyjną kierując pismo na adres korespondencyjny Banku: ul. Staszica20; 59-930 Pieńsk;
 - 2) telefonicznie, faksem, pocztą elektroniczną, system bankowości elektronicznej, elektronicznie na skrzynkę w ramach usługi e-Doręczenia (dane kontaktowe dostępne są na stronie internetowej Banku);
 - 3) pisemnie lub ustnie w placówce Banku, przy czym przyjęcie zgłoszenia w formie ustnej wymaga potwierdzenia jej złożenia na formularzu zgłoszenia transakcji nieuprawnionej.
3. Klient powinien złożyć w Banku zgłoszenie wystąpienia nieautoryzowanej transakcji niezwłocznie po jej stwierdzeniu. Zgłoszenie takie musi zawierać:
 - 1) numer rachunku lub numer karty związanej z nieautoryzowaną transakcją;
 - 2) imię i nazwisko Posiadacza rachunku/ Użytkownika/ Użytkownika karty;
 - 3) datę dokonania transakcji płatniczej;
 - 4) oryginalną kwotę transakcji płatniczej;
 - 5) nazwę akceptanta lub bankomatu w przypadku transakcji dokonywanych kartą debetową;
 - 6) wskazanie powodu złożenia zgłoszenia;
 - 7) potwierdzenie czy Użytkownik/Użytkownik karty był w posiadaniu karty w chwili realizacji transakcji płatniczej, której dotyczy zgłoszenie;
 - 8) potwierdzenie czy transakcja na rachunku płatniczym była wykonana z należącego do Posiadacza/ Użytkownika karty urządzenia umożliwiającego dokonanie tej transakcji.

4. W przypadku stwierdzenia przez Bank wystąpienia nieautoryzowanej transakcji, Bank niezwłocznie po stwierdzeniu wystąpienia nieautoryzowanej transakcji, to jest najpóźniej do końca kolejnego dnia roboczego, z wyjątkiem przypadku, w którym Bank ma uzasadnione i należyte udokumentowane podstawy, aby podejrzewać oszustwo, przywraca obciążony rachunek Klienta do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miała ona miejsca.
5. Bank udziela odpowiedzi na zgłoszenie wystąpienia nieautoryzowanej transakcji płatniczej w formie papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji z zastrzeżeniem, że udzielenie odpowiedzi na zgłoszenie w wybranej formie nie może powodować wystąpienia ryzyka ujawnienia tajemnicy bankowej osobom nieuprawnionym niezwłocznie po zakończeniu postępowania wyjaśniającego.
6. Właściwym dla Banku organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego z siedzibą przy ul. Pięknej 20, 00-549 Warszawa, adres korespondencyjny Urzędu: Komisja Nadzoru Finansowego, Plac Powstańców Warszawy 1, skr. poczt. 419, 00-950 Warszawa 1.

Informacja o zasadach składania i rozpatrywania skarg w Banku Spółdzielczym w Pieńsku

Każdy konsument ma prawo złożyć skargę do Banku, jeśli uważa, że usługi bankowości detalicznej lub produkty wykorzystywane do ich oferowania lub świadczenia nie są dla niego dostępne zgodnie z wymogami ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze. Ta ustawa wdraża Dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/882 z dnia 17 kwietnia 2019 r. w sprawie wymogów dostępności produktów i usług, czyli tzw. European Accessibility Act (EAA).

1. Skarga może dotyczyć różnych aspektów braku dostępności, m.in.:
 - 1) strony internetowej Banku dla osób ze szczególnymi potrzebami (np. brak możliwości odczytu przez czytnik ekranu);
 - 2) aplikacji mobilnej Banku dla osób ze szczególnymi potrzebami (np. brak możliwości obsługi bez użycia dotyku);
 - 3) sposobu świadczenia usługi przez Bank lub dokumentów i informacji o świadczonej usłudze (np. brak możliwości otrzymania umowy w powiększonym druku lub w formacie audio).
2. Skarga powinna zawierać co najmniej następujące informacje:
 - 1) Imię i nazwisko konsumenta;
 - 2) adres do korespondencji, adres e-mail lub numer telefonu wraz ze wskazaniem preferowanego sposobu kontaktu z konsumentem;
 - 3) wskazanie produktu albo usługi, których dotyczy skarga;
 - 4) wskazanie wymagania dostępności, którego nie spełniają produkt albo usługa, wraz z żądaniem zapewnienia jego spełnienia przez Bank;
 - 5) wskazanie preferowanego sposobu zapewnienia spełnienia wymagania dostępności przez produkt albo usługę (nieobowiązkowo).
3. Konsument może złożyć skargę w następującej formie:
 - 1) pocztą tradycyjną kierując pismo na adres korespondencyjny;
 - 2) pocztą elektroniczną (dane kontaktowe dostępne są na stronie internetowej Banku);
 - 3) za pośrednictwem systemu bankowości elektronicznej;
 - 4) pisemnie lub ustnie w placówce Banku, przy czym przyjęcie reklamacji w formie ustnej wymaga potwierdzenia jej złożenia na formularzu reklamacyjnym.
 - 5) elektronicznie na skrzynkę: AE:PL-46511-13136-BRCWG-27 e-doręczeń Banku Spółdzielczego w Pieńsku w ramach usługi e-Doręczenia.
4. Bank może pozostawić skargę bez rozpatrzenia, gdy nie zawiera informacji z pkt. 2 ppkt 1-4.
5. Bank udziela odpowiedzi na skargę w terminie 30 dni od daty jej otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie skargi i udzielenie odpowiedzi w powyższym terminie, Bank zawiadamia konsumenta w sposób, jaki konsument w skardze wskazał jako preferowany, o przyczynie zwłoki oraz wskazuje nowy termin rozpatrzenia skargi i udzielenia odpowiedzi, nie dłuższy niż 60 dni od dnia otrzymania skargi.
6. Bank udziela odpowiedzi w formie i w sposób, jaki konsument w skardze wskazał jako preferowany.
7. Odpowiedź Banku powinna być jasna, wyczerpująca i zawierać:
 - 1) stanowisko Banku w sprawie zgłoszonej skargi;
 - 2) uzasadnienie tego stanowiska, odwołujące się do konkretnych przepisów prawa, regulacji wewnętrznych Banku lub ustaleń faktycznych – jeśli skarga nie została uwzględniona;
 - 3) określenie terminu, w którym żądanie zostanie uwzględnione, maksymalnie 6 miesięcy od dnia udzielenia odpowiedzi – jeśli skarga została uwzględniona;
 - 4) jeśli skarga nie została uwzględniona – dodatkowo, pouczenie o możliwości:
 - a) odwołania się od stanowiska Banku zawartego w odpowiedzi;
 - b) skorzystania z instytucji mediacji lub innego pozasądowego mechanizmu polubownego rozwiązywania sporów; oraz
 - c) złożenia zawiadomienia o niespełnieniu przez produkt albo usługę wymagań dostępności, o którym mowa w art. 67 ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze.
8. Po otrzymaniu odpowiedzi na skargę, Konsument może odwołać się od decyzji Banku do:
 - 1) Zarządu Banku w terminie 30 dni od dnia otrzymania odpowiedzi na skargę;

- 2) Miejskiego Rzecznika Konsumentów lub Powiatowego Rzecznika Konsumentów (jeśli Klient jest konsumentem);
- 3) Prezesa Zarządu Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych, z zawiadomieniem o niespełnieniu przez produkt albo usługę wymagań dostępności, zgodnie z art. 67 ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze.

9. Bank nie pobiera żadnych opłat i prowizji za przyjęcie i rozpatrzenie skargi.