Informacja o zasadach składania i rozpatrywania reklamacji, skarg oraz zgłoszeń o transakcjach nieautoryzowanych w Banku Spółdzielczym Czechowice-Dziedzice-Bestwina.

Informacja o zasadach składania i rozpatrywania reklamacji w Banku Spółdzielczym Czechowice-Dziedzice-Bestwina

Klient Banku Spółdzielczego Czechowice-Dziedzice-Bestwina (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: [adres Banku Spółdzielczego];
   b) w postaci elektronicznej –
   - za pomocą środka komunikacji elektronicznej (e-mail: adres email: Banku Spółdzielczego, system bankowości elektronicznej)
   2) ustnie:
   a) osobiście w naszej placówce do protokołu reklamacyjnego.
   Jeśli Klient złoży reklamację ustnie w placówce, potwierdzimy jej przyjęcie w protokole reklamacyjnym (formularz skargi/reklamacji zgłaszanej osobiście).
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, jeśli nie przekazano jej informacji o zasadach składania i rozpatrywania reklamacji w Banku. W przypadku przekazania ww. informacji, termin rozpatrywania reklamacji przez Bank określa pkt. 1, 2 i 4.

7. 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.
8. W przypadku, o którym mowa w pkt.7, termin rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi przez Bank nie może być dłuższy niż:
   1) 35 dni roboczych dla reklamacji, związanej z realizacją usług płatniczych 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 usług płatniczych zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej oraz reklamacji otrzymanych od osoby niebędącej Klientem Banku.
9. Sposób odpowiedzi na reklamację:
   1) Na reklamację związaną z realizacją Zlecenia płatniczego lub wydaniem karty płatniczej odpowiedź przekazywana jest w formie pisemnej listem poleconym wysłanym pod aktualnie obowiązujący adres korespondencyjny lub mailowo z adresu bank@bsczechowice.com.pl w formie załączonego do wiadomości pliku PDF, na wskazany w dokumentacji Banku adres mailowy Klienta z zastrzeżeniem, że taka forma odpowiedzi wysyłana jest wyłącznie na wniosek Klienta (w przypadku braku adresu e–mail Klienta w dokumentacji Banku, odpowiedź na reklamację wysyłana jest drogą listowną, na wskazany adres korespondencyjny);
   2) Na reklamację niezwiązaną z realizacją Zlecenia płatniczego lub wydaniem karty płatniczej:
      a) przekazaną ustnie w Oddziale odpowiedź przekazywana jest zgodnie z wnioskiem Klienta złożonym w trakcie składania reklamacji: przez bankowość internetową, w formie załączonego do wiadomości pliku PDF, mailowo z adresu adres email: Banku Spółdzielczego, w formie załączonego do wiadomości pliku PDF, na wskazany w dokumentacji Banku adres mailowy Klienta, na piśmie w postaci elektronicznej lub listem poleconym pod aktualnie obowiązujący adres korespondencyjny;
      b) przesłaną mailowo na adres bank@bsczechowice.com.pl– odpowiedź przekazywana jest mailowo z adresu bank@bsczechowice.com.pl, w formie załączonego do wiadomości pliku PDF, chyba że Klient w reklamacji wskaże inny preferowany sposób otrzymania odpowiedzi;
      c) przesłaną listownie na adres Banku – odpowiedź przekazywana jest również drogą listowną, listem poleconym pod wskazany adres korespondencyjny, chyba że Klient w reklamacji wskaże inny preferowany sposób otrzymania odpowiedzi;
      d) złożoną za pośrednictwem bankowości internetowej – odpowiedź przekazywana jest także przez bankowość internetową, w formie załączonego do wiadomości pliku PDF, chyba że Klient w reklamacji wskaże inny preferowany sposób otrzymania odpowiedzi
10. Bank nie pobiera żadnych opłat i prowizji za przyjęcie i rozpatrzenie reklamacji

11. Po otrzymaniu odpowiedzi na reklamację, Klient ma prawo do złożenia odwołania od decyzji Banku do:

    1) Zarządu Banku w terminie 30 dni od dnia otrzymania odpowiedzi na reklamację;

    2) Miejskiego Rzecznika Konsumentów lub Powiatowego Rzecznika Konsumentów (jeśli Klient jest konsumentem);

    3) Rzecznika Finansowego, z wnioskiem o przeprowadzenie pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązania sporu z podmiotem rynku finansowego, na zasadach określonych w Ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej;

    4) Rzecznika Finansowego, z wnioskiem o przeprowadzenie postępowania polubownego na zasadach określonych w Ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej oraz w Ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich;

    5) Arbitra Bankowego, działającego przy Związku Banków Polskich, z wnioskiem arbitrażowym (przysługuje Klientowi posiadającemu status konsumenta) na zasadach określonych w Regulaminie Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego, dostępnym na stronie internetowej Związku Banków Polskich (www.zbp.pl/dla-klientow/arbiter-bankowy);

    6) Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego, z wnioskiem o przeprowadzenie pozasądowego rozstrzygnięcia sporu, na zasadach określonych w Regulaminie Sądu Polubownego przy KNF, dostępnym na stronie internetowej Komisji Nadzoru Finansowego (https://www.knf.gov.pl/dla_rynku/sad_polubowny_przy_KNF);

    7) właściwego miejscowo sądu powszechnego, z powództwem;

    8) w przypadku nieuwzględnienia wniosku o realizację prawa dot. ochrony danych osobowych przysługuje prawo do złożenia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych zgodnie z informacjami dostępnymi na stronie www.uodo.gov.pl oraz zasadami określonymi w art. 82 RODO oraz w art. 92 - 100 Ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych.

    Właściwym dla Banku organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego z siedzibą przy ul. Pięknej 20, 00- 549 Warszawa, adres korespondencyjny Urzędu: Komisja Nadzoru Finansowego, ul. Piękna 20 skr. poczt. 419, 00- 549 Warszawa.

12. 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 Czechowice-Dziedzice-Bestwina:

1. Klient Banku ma prawo do złożenia reklamacji dotyczącej nieautoryzowanej transakcji płatniczej, w terminie 13 miesięcy od dnia obciążenia rachunku płatniczego albo od dnia, w którym transakcja miała być wykonana.
   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.
2. Klient może złożyć reklamację przez pełnomocnika, na podstawie prawidłowo sporządzonego pełnomocnictwa.
3. Klient może złożyć zgłoszenie wystąpienia nieautoryzowanej transakcji płatniczej w następującej formie:
   1) bezpośrednio w każdej placówce Banku w formie pisemnej, w godzinach pracy Banku,

2) bezpośrednio w każdej placówce Banku w formie ustnej, w godzinach pracy Banku, przy czym przyjęcie reklamacji w formie ustnej wymaga potwierdzenia jej złożenia na formularzu zgłoszenia nieautoryzowanej transakcji płatniczej

3) w formie pisemnej za pośrednictwem poczty, kuriera na adres Bank Spółdzielczy Czechowice-Dziedzice-Bestwina ul. Słowackiego 14, 43-502 Czechowice-Dziedzice

Dopuszczalne jest złożenie zgłoszenia nieautoryzowanej transakcji za pośrednictwem poczty, kuriera lub innej osoby trzeciej, pod warunkiem, że podpis osoby uprawnionej do dokonania zgłoszenia zostanie poświadczony notarialnie.

4. 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.

W przypadku stwierdzenia przez Bank wystąpienia nieautoryzowanej transakcji, Bank niezwłocznie po stwierdzeniu wystąpienia nieautoryzowanej transakcji, to jest najpóźniej do końca kolejnego dnia roboczego, przywraca obciążony rachunek Klienta do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miała ona miejsca, z wyjątkiem przypadku, gdy:

1) Bank ma uzasadnione i należycie udokumentowane podstawy, aby podejrzewać oszustwo,
2) nieautoryzowana transakcja jest skutkiem: posłużenia się utraconym przez klienta albo skradzionym klientowi instrumentem płatniczym lub przywłaszczenia instrumentu płatniczego, za wyjątkiem gdy: klient nie miał możliwości stwierdzenia utraty, kradzieży lub przywłaszczenia instrumentu płatniczego przed wykonaniem transakcji płatniczej, z wyjątkiem przypadku gdy płatnik działał umyślnie lub utrata instrumentu płatniczego przed wykonaniem transakcji płatniczej została spowodowana działaniem lub zaniechaniem ze strony pracownika, agenta lub oddziału Banku lub podmiotu świadczącego na jego rzecz usługi,

   - wówczas Klient odpowiada za nieautoryzowane transakcje płatnicze do wysokości równowartości w walucie polskiej 50 euro;

3) Klient doprowadził do transakcji nieautoryzowanej umyślnie albo w wyniku umyślnego lub będącego skutkiem rażącego niedbalstwa naruszenia co najmniej jednego z obowiązków bezpiecznego korzystania z instrumentu płatniczego.

Bank udziela odpowiedzi na reklamację w terminie do 15 dni roboczych od dnia jej otrzymania. W uzasadnionych przypadkach, gdy zachodzi konieczność przeprowadzenia dodatkowego postępowania wyjaśniającego, i tym samym 15 dniowy termin rozpatrzenia reklamacji nie może zostać dotrzymany, Bank przed upływem tego terminu, informuje Klienta o przyczynie opóźnienia ze wskazaniem okoliczności, które muszą zostać ustalone oraz przewidywanego terminu udzielenia odpowiedzi.

5. Po dokonaniu zwrotu środków z transakcji nieautoryzowanej Bank ma prawo roszczenia zwrotnego, w przypadku stwierdzenia wystąpienia okoliczności decydujących

o odpowiedzialności klienta za transakcję nieautoryzowaną tj. udowodnienie oszustwa albo innych okoliczności potwierdzających autoryzację.

6. Bank ma prawo wystąpić na drogę sądową z powództwa cywilnego z tytułu nienależnego zwrotu kwoty z transakcji uznanej jako nieautoryzowaną, jeśli posiada uzasadnione i udokumentowane podstawy, iż transakcja miała charakter transakcji autoryzowanej.
7. Bank udziela odpowiedzi na reklamację dotyczącą nieautoryzowanej transakcji płatniczej 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, niezwłocznie po zakończeniu postępowania wyjaśniającego.
8. Po otrzymaniu odpowiedzi na reklamację, Klient może odwołać się od decyzji Banku do:
   1) Zarządu Banku w terminie 30 dni od dnia otrzymania odpowiedzi na reklamację;
   2) Miejskiego Rzecznika Konsumentów lub Powiatowego Rzecznika Konsumentów (jeśli Klient jest konsumentem);
   3) Rzecznika Finansowego, z wnioskiem o przeprowadzenie pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązania sporu z podmiotem rynku finansowego, na zasadach określonych w Ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej;
   4) Rzecznika Finansowego, z wnioskiem o przeprowadzenie postępowania polubownego na zasadach określonych w Ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej oraz w Ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich;
   5) Arbitra Bankowego, działającego przy Związku Banków Polskich, z wnioskiem arbitrażowym (przysługuje Klientowi posiadającemu status konsumenta) na zasadach określonych w Regulaminie Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego, dostępnym na stronie internetowej Związku Banków Polskich (www.zbp.pl/dla-klientow/arbiter-bankowy);
   6) Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego, z wnioskiem o przeprowadzenie pozasądowego rozstrzygnięcia sporu, na zasadach określonych w Regulaminie Sądu Polubownego przy KNF, dostępnym na stronie internetowej Komisji Nadzoru Finansowego (https://www.knf.gov.pl/dla_rynku/sad_polubowny_przy_KNF);

   właściwego miejscowo sądu powszechnego, z powództwem.
9. Właściwym dla Banku organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego z siedzibą przy ul. Pięknej 20, 00-549 Warszawa, adres korespondencyjny Urzędu: Komisja Nadzoru Finansowego, , ul. Piękna 20 skr. poczt. 419, 00-549 Warszawa.
10. Właściwym dla Banku organem nadzoru w sprawach ochrony konsumentów jest Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z siedzibą przy pl. Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa.

Informacja o zasadach składania i rozpatrywania skarg w Banku Spółdzielczym Czechowice-Dziedzice-Bestwina

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 spełniania przez Bank;
   5) wskazanie preferowanego sposobu zapewnienia spełniania 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.
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 niespełnianiu 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 niespełnianiu 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.