Informacja o zasadach składania i rozpatrywania reklamacji oraz skarg w Banku Spółdzielczym w Raszynie

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

Klient Banku Spółdzielczego w Raszynie (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 sytuacji, która budzi zastrzeżenia. Bank rozpatruje reklamacje złożone przez Klientów Banku lub osoby działające w ich imieniu:
   1) w przypadku Klientów indywidualnych m.in. w zakresie:
      a) transakcji płatniczych,
      b) kredytów konsumenckich lub hipotecznych,
      c) transakcji na instrumentach finansowych,
      d) roszczeń związanych z prowadzonym rachunkiem bankowym oraz pozostałych typów skarg lub reklamacji.
   2) w przypadku Klientów instytucjonalnych m.in. w zakresie:
      a) transakcji płatniczych,
      b) kredytów,
      c) roszczeń związanych z prowadzonym rachunkiem bankowym oraz pozostałych typów skarg lub reklamacji.
2. Reklamacja powinna zawierać zastrzeżenia związane z działalnością Banku wobec Klienta oraz dane adresowe Klienta. Klient powinien dołączyć wszelkie dokumenty związane ze zgłoszoną reklamacją. Bank może zwrócić się do Klienta, aby uzupełnił dokumentację, która dotyczy zgłaszanej 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: 05-090 Raszyn Al. Krakowska 72;
   b) w postaci elektronicznej –
   - za pomocą środka komunikacji elektronicznej (e-mail: reklamacje@bsraszyn.pl), albo
   - wysyłając ją na adres Banku do doręczeń elektronicznych: AE:PL-34453-16389-BRCVV-19 w ramach usługi e-Doręczenia;
   2) ustnie:
   a) telefonicznie albo
   b) osobiście w naszej placówce do protokołu reklamacyjnego.
   Jeśli Klient złoży reklamację ustnie w placówce, potwierdzimy jej przyjęcie w protokole reklamacyjnym.
4. Bieg terminu rozpatrywania reklamacji rozpoczyna się w dniu jej wpływu do Banku.
5. Klient może złożyć reklamację 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 usług płatniczych, w tym kart płatniczych;
   2) 30 dni kalendarzowych od dnia jej otrzymania dla reklamacji niezwiązanej z realizacją usług płatniczych;
   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;
2) 60 dni kalendarzowych od daty otrzymania reklamacji niezwiązanej z realizacją usług płatniczych oraz reklamacji otrzymanych od osoby, która nie jest 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 [adres email: info@bsraszyn.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 Banku lub za pośrednictwem Infolinii Banku – 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: info@bsraszyn.pl, 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;
      b) przesłaną mailowo na adres [adres email: reklamacje@bsraszyn.pl] – odpowiedź przekazywana jest mailowo z adresu [adres email: info@bsraszyn.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) 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 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) Rady Nadzorczej 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.
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, ul. Piękna 20 skr. poczt. 419, 00- 549 Warszawa.

13. 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 reklamacji dotyczących transakcji nieautoryzowanych w Banku Spółdzielczym w Raszynie

1. Klient Banku ma prawo do złożenia reklamacji dotyczącej nieautoryzowanej transakcji płatniczej.
2. Klient może złożyć reklamację przez pełnomocnika, na podstawie prawidłowo sporządzonego pełnomocnictwa.
3. Klient może złożyć reklamację dotyczącą nieautoryzowanej transakcji płatniczej w następującej formie:
   1) pocztą tradycyjną kierując pismo na adres korespondencyjny Banku: 05-090 Raszyn Al. Krakowska 72;
   2) telefonicznie za pośrednictwem Infolinii, faksem, pocztą elektroniczną (na adres email: reklamacje@bsraszyn.pl);
   3) pisemnie lub ustnie w placówce Banku, przy czym przyjęcie reklamacji w formie ustnej wymaga potwierdzenia jej złożenia na formularzu reklamacji zgłaszanej osobiście lub telefonicznie;
   4) elektronicznie na skrzynkę: AE:PL-34453-16389-BRCVV-19; w ramach usługi e-Doręczenia.
4. Klient powinien zgłosić nieautoryzowaną transakcję płatniczą niezwłocznie po jej stwierdzeniu. Prosimy o przekazanie nam:
   1) numeru rachunku lub numeru karty związanej z reklamowaną transakcją;
   2) imienia i nazwiska Posiadacza rachunku, Użytkownika lub Użytkownika karty;
   3) daty dokonania transakcji płatniczej;
   4) oryginalnej kwoty transakcji płatniczej;
   5) nazwy lub adresu placówki akceptanta lub bankomatu w przypadku transakcji dokonywanych kartą debetową;
   6) wskazania powodu złożenia reklamacji;
   7) potwierdzenia czy Użytkownik lub Użytkownik karty posiadał kartę w chwili realizacji reklamowanej transakcji płatniczej kartą;
   8) potwierdzenia czy reklamowana transakcja na rachunku płatniczym była wykonana z należącego do Posiadacza, Użytkownika karty lub Użytkownika urządzenia, które umożliwiało dokonanie tej transakcji.
5. 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.
6. 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 gdy:
   1) Bank ma uzasadnione i należycie udokumentowane podstawy, aby podejrzewać oszustwo i poinformuje o tym w formie pisemnej organy powołane do ścigania przestępstw;
   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.
7. Bank udziela odpowiedzi na reklamację dotyczącą nieautoryzowanej transakcji płatniczej na piśmie lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji.
8. Po otrzymaniu odpowiedzi na reklamację, Klient może odwołać się od decyzji Banku do:
   1) Rady Nadzorczej 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.

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 w Raszynie

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) za pośrednictwem Infolinii, pocztą elektroniczną (dane kontaktowe dostępne są na stronie internetowej Banku);
   3) pisemnie lub ustnie w placówce Banku, przy czym przyjęcie reklamacji w formie ustnej wymaga potwierdzenia jej złożenia na formularzu reklamacyjnym.
   4) elektronicznie na skrzynkę: AE:PL-34453-16389-BRCVV-19 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 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.