

Informacja o zasadach składania i rozpatrywania reklamacji oraz zgłoszeń o transakcjach nieautoryzowanych w Banku Spółdzielczym w Mszanie Dolnej

Tryb i zasady wnoszenia i rozpatrywania skarg/reklamacji Klientów

Klient Banku Spółdzielczego w Mszanie Dolnej, zwanego dalej Bankiem, ma możliwość złożenia skargi/reklamacji, czyli wystąpienia zawierającego zastrzeżenia dotyczące świadczonych usług lub działalności Banku, a Bank ma obowiązek rozpatrzenia reklamacji według poniższych zasad:

1. W celu umożliwienia Bankowi rzetelnego rozpatrzenia skargi/reklamacji, Klient powinien zgłosić skargę/reklamację 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. Skarga/reklamacja powinna zawierać istotne dla rozpatrzenia sprawy zastrzeżenia 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 składać skargę/reklamację w następujący sposób:
 - 1) osobiście w formie pisemnej w siedzibie Banku lub w dowolnej placówce Banku;
 - 2) telefonicznie w formie ustnej poprzez Infolinię Banku;
 - 3) listownie w formie pisemnej na adres siedziby Banku lub dowolnej placówki Banku;
 - 4) z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wysyłając e-mail na adres sekretariat@bsmszana.pl;

Dane kontaktowe dostępne są na stronie internetowej Banku oraz w Placówkach sprzedażowych.

4. Skargi /reklamacje przyjmowane są w miejscu ich złożenia.
5. Bieg terminu rozpatrzenia skargi/reklamacji rozpoczyna się w dniu jej wpływu do Banku.
6. Bank zamieszcza w umowie zawieranej z Klientem następujące informacje dotyczące procedury składania i rozpatrywania skarg/reklamacji:
 - 1) miejsce i formę złożenia skargi/reklamacji;
 - 2) termin rozpatrzenia skargi/reklamacji;
 - 3) sposób powiadomienia o rozpatrzeniu skargi/reklamacji.
7. W odniesieniu do Klientów, którzy nie zawarli umowy z Bankiem, informacje, o których mowa w ust. 6, powinny zostać dostarczone w ciągu 7 dni od dnia, w którym nastąpiło zgłoszenie roszczeń Klienta wobec Banku.
8. Po złożeniu przez Klienta skargi/reklamacji, zgodnie z wymogami, dotyczącymi miejsca i formy złożenia skargi/reklamacji, Bank rozpatruje skargę/reklamację i udziela Klientowi odpowiedzi w formie papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji, w tym w szczególności pocztą elektroniczną.
9. Odpowiedź, o której mowa w ust. 8, Bank może dostarczyć pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek Klienta.
10. Odpowiedź, o której mowa w ust. 8, należy udzielić niezwłocznie, jednak:
 - 1) nie później niż w terminie 15 dni roboczych od dnia otrzymania skargi/reklamacji – dla skarg/reklamacji związanych z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty debetowej
 - 2) nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania skargi/reklamacji – dla pozostałych skarg/reklamacji związanych ze świadczeniem usług innych niż wymienione w ust. 10 pkt 1).
11. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
12. Klient może składać skargę/reklamację przez pełnomocnika dysponującego pełnomocnictwem posiadającym zwykłą formę pisemną, chyba że istnieją szczególne uwarunkowania faktyczne wskazujące na konieczność zachowania innej formy szczególnej, o czym klient jest informowany na etapie zawarcia umowy.
13. Skarga/reklamacja przekazana do Banku jest rozpatrywana w sposób zapewniający wydanie niezależnego i obiektywnego rozstrzygnięcia zastrzeżenia w niej zawartego.
14. Bank udziela odpowiedzi na skargę/reklamację niezwłocznie, jednak:
 - 1) nie później niż w terminie 15 dni roboczych od dnia otrzymania skargi/reklamacji – dla skarg/reklamacji związanych z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty debetowej. W przypadku, gdy rozpatrzenie reklamacji nie będzie możliwe w terminie 15 dni roboczych z uwagi na złożoność sprawy, Bank poinformuje o tym na piśmie Klienta, wskazując przyczynę opóźnienia i okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia skargi/reklamacji, przewidywany termin jej rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi który nie może być dłuższy niż 35 dni roboczych od dnia złożenia skargi/reklamacji.

- 2) nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania skargi/reklamacji – dla pozostałych skarg/reklamacji związanych ze świadczeniem usług innych niż wymienione w ust. 14 pkt 1). W przypadku, gdy rozpatrzenie reklamacji nie będzie możliwe w terminie 30 dni z uwagi na złożoność sprawy, Bank poinformuje o tym na piśmie Klienta, wskazując przyczynę opóźnienia i okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia reklamacji, przewidywany termin jej rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi, który nie może być dłuższy niż 60 dni od dnia złożenia reklamacji.
15. W przypadku niedotrzymania terminu określonego w ust. § 14 pkt 1) lub 2) w zależności od rodzaju złożonej skargi/reklamacji, skargę/reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.
16. Powiadomienie o sposobie rozpatrzenia skargi/reklamacji wysyłane jest do Klienta za pośrednictwem poczty z potwierdzeniem odbioru bądź w innej formie uzgodnionej z Klientem, przy czym udzielenie odpowiedzi na skargę/reklamację w innej formie możliwe jest tylko w sytuacji, gdy treść tej odpowiedzi nie naraża Banku na postawienie zarzutu o ujawnieniu tajemnicy bankowej osobom nieuprawnionym.
17. Bank nie pobiera żadnych opłat i prowizji za przyjęcie i rozpatrzenie reklamacji.
18. Klient ma prawo do złożenia odwołania od decyzji Banku do:
 - 1) 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 Konsumentckiego, działającego przy Związku Banków Polskich w celu pozasądowego rozstrzygnięcia sporu (przysługuje Klientowi posiadającemu status konsumenta) w przypadkach roszczeń określonych w Regulaminie Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego, 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.
19. 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, 00-950 Warszawa.

Tryb i zasady wnoszenia i rozpatrywania zgłoszeń o transakcjach nieautoryzowanych

1. Klient Banku, (ma prawo do złożenia zgłoszenia wystąpienia nieautoryzowanej transakcji płatniczej, które Bank jest zobowiązany rozpatrzyć zgodnie 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 zgłoszenie wystąpienia nieautoryzowanej transakcji płatniczej w następującej formie:
 - 1) osobiście w formie pisemnej w siedzibie Banku lub w dowolnej placówce Banku;
 - 2) telefonicznie w formie ustnej poprzez Infolinię Banku;
 - 3) listownie w formie pisemnej na adres siedziby Banku lub dowolnej placówki Banku;
 - 4) z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wysyłając e-mail na adres sekretariat@bsmszana.pl;
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 należycie 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 za pośrednictwem poczty z potwierdzeniem odbioru bądź w innej formie uzgodnionej z Klientem, przy czym udzielenie odpowiedzi na skargę/reklamację w innej formie możliwe jest tylko w sytuacji, gdy treść tej odpowiedzi nie naraża Banku na postawienie zarzutu o ujawnieniu tajemnicy bankowej osobom nieuprawnionym.
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, ul. Piękna 20, skr. poczt. 419, 00-549 Warszawa.