**Zasady przyjmowania skarg i reklamacji w Banku Spółdzielczym w Miliczu**

Bank Spółdzielczy w Miliczu przywiązuje dużą wagę do wszelkich sygnałów płynących ze strony naszych Klientów na temat m.in.: oferowanych produktów i usług oraz jakości obsługi.

Zgłoszone sugestie są traktowane przez Bank i pracowników Banku jako element, który pomaga w budowaniu coraz lepszej instytucji finansowej, nastawionej na współpracę z Klientami oraz stanowi inspirację do doskonalenia oferty produktowej i obszarów funkcjonowania naszego Banku.

1. Klient powinien zgłosić skargę/reklamację do Banku niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia. Bank rozpatruje skargi/reklamacje złożone przez Klientów Banku lub osoby działające w ich imieniu:
2. w przypadku konsumentów, w zakresie:
3. transakcji płatniczych w terminie nie późniejszym niż 13 miesięcy od dnia zaistnienia zdarzenia,
4. kredytów konsumenckich w terminie nie późniejszym niż 6 lat od dnia zaistnienia zdarzenia,
5. roszczeń związanych z prowadzonym rachunkiem bankowym oraz pozostałych typów skarg
i reklamacji, w terminie nie późniejszym niż 2 lata od dnia zaistnienia zdarzenia.
6. w przypadku pozostałych Klientów, w zakresie:
7. transakcji płatniczych w terminie nie późniejszym niż 1 miesiąc od dnia zaistnienia zdarzenia,
8. kredytów w terminie nie późniejszym niż 3 lata od dnia zaistnienia zdarzenia,
9. roszczeń związanych z prowadzonym rachunkiem bankowym oraz pozostałych typów skarg
i reklamacji, w terminie nie późniejszym niż 2 lata od dnia zaistnienia zdarzenia.
10. Skarga/reklamacja Klienta powinna zawierać:
	1. zastrzeżenia Klienta wobec Banku,
	2. dane identyfikacyjne Klienta:
		* + 1. w przypadku osoby fizycznej/konsumenta – imię, nazwisko, MODULO lub PESEL,
				2. w przypadku osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nie posiadającej osobowości prawnej – nazwę, MODULO lub REGON albo NIP,
	3. aktualne dane adresowe,
	4. telefon kontaktowy Klienta,
	5. ewentualnie adres poczty elektronicznej, jeżeli Klient wnioskuje o udzielenie mu odpowiedzi
	w formie elektronicznej.
11. Bank może zwrócić się do Klienta o uzupełnienie dokumentacji zgłaszanej reklamacji, w przypadku
w którym uzupełnienie dokumentów warunkuje rozpatrzeniem reklamacji.
12. Klient może złożyć skargę/reklamację:
13. na piśmie – w postaci papierowej drogą korespondencyjną lub poprzez złożenie pisma w Placówce sprzedażowej lub Centrali Banku;
14. ustnie – w rozmowie telefonicznej z pracownikiem Banku lub osobiście podczas wizyty w Placówce sprzedażowej lub Centrali Banku,
15. w postaci elektronicznej – na adres poczty: reklamacje@bsmilicz.com.pl.
16. Bank przyjmując/rozpatrując skargę/reklamację Klienta dokonuje jego identyfikacji, w celu potwierdzenia tożsamości i prawidłowego rozpatrzenia skargi/reklamacji. W przypadku reklamacji składanych w formie ustnej – zgłoszenie telefoniczne, Klient może zostać poproszony o podanie dodatkowych danych, które pozwolą na taką identyfikację.
17. Aktualne numery telefonów i adresy placówek Banku, pod które Klient może składać skargi,
reklamacje, zgłoszenia, podawane są na stronie internetowej Banku [www.bsmilicz.com.pl](http://www.bsmilicz.com.pl) oraz na tablicach informacyjnych w Placówkach sprzedażowych Banku.
18. Bank udostępnia na swojej stronie internetowej www.bsmilicz.com.pl. formularze skarg/ reklamacji/zgłoszeń.
19. 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.
20. Klient powinien złożyć w Banku zgłoszenie wystąpienia nieautoryzowanej transakcji niezwłocznie po jej stwierdzeniu, z zastrzeżeniem że takie zgłoszenie może być złożone wyłącznie w formie pisemnej.
W przypadku stwierdzenia przez Bank wystąpienia nieautoryzowanej transakcji płatniczej, Bank niezwłocznie po stwierdzeniu wystąpienia nieautoryzowanej transakcji, zwróci kwotę nieautoryzowanej transakcji, nie później jednak niż do końca dnia roboczego następującego po dniu wykrycia i stwierdzenia przez Bank wystąpienia nieautoryzowanej transakcji, z wyjątkiem przypadku gdy Bank ma uzasadnione
i należycie udokumentowane podstawy, aby podejrzewać oszustwo.
21. Bieg terminu rozpatrywania reklamacji rozpoczyna się w dniu jej wpływu do Banku.
22. Reklamacja lub skarga może być złożona przez Pełnomocnika do dysponowania rachunkiem; wymagane jest pełnomocnictwo w zwykłej formie pisemnej podpisane zgodnie ze wzorem podpisu złożonym w Banku, z którego wynikać będzie upoważnienie dla Banku do udzielenia informacji objętych tajemnicą bankową.
23. Bank udziela odpowiedzi na skargę/reklamację w terminie:
24. 15 dni roboczych od daty jej otrzymania dla reklamacji, związanej z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej,
25. 30 dni kalendarzowych od dnia jej otrzymania dla reklamacji niezwiązanej z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej,
26. 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 terminu udzielenia odpowiedzi.
27. W przypadku, o którym mowa w ust. 12 termin rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi przez Bank nie może być dłuższy niż:
28. 35 dni roboczych dla reklamacji, o której mowa w ust. 11 pkt. 1,
29. 60 dni kalendarzowych od daty otrzymania skargi lub reklamacji, o której mowa w ust 11 pkt. 2.
30. W przypadku braku odpowiedzi ze strony Banku w terminach wskazanych w ust. 11 od otrzymania przez Bank reklamacji lub brak przedstawienia uzasadnienia przekroczenia odpowiedzi na zgłoszenie, wskazanego w ust. 13, reklamację uznaje się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.
31. Bank udziela osobie fizycznej odpowiedzi na skargę/reklamację na piśmie z zastrzeżeniem, że udzielenie odpowiedzi na skargę/reklamację nie może powodować wystąpienia ryzyka ujawnienia tajemnicy bankowej osobom nieuprawnionym.
32. Bank nie pobiera opłat za przyjęcie i rozpatrzenie skargi/reklamacji/zgłoszenia.
33. Po otrzymaniu odpowiedzi na skargę/reklamację, Klient ma prawo do złożenia odwołania od decyzji Banku do:
34. Zarządu Banku, w terminie 30 dni od dnia otrzymania decyzji,
35. 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),
36. 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),
37. 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),
38. Sądu Powszechnego w drodze powództwa cywilnego.
39. 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.