



BANK SPÓŁDZIELCZY W MILICZU

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:
 - 1) w przypadku konsumentów, 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) roszczeń związanych z prowadzonym rachunkiem bankowym oraz pozostałych typów skarg i reklamacji, w terminie nie późniejszym niż 2 lata od dnia zaistnienia zdarzenia.
 - 2) w przypadku pozostałych Klientów, 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 i reklamacji, w terminie nie późniejszym niż 2 lata od dnia zaistnienia zdarzenia.
2. Skarga/reklamacja Klienta powinna zawierać:
 - 1) zastrzeżenia Klienta wobec Banku,
 - 2) dane identyfikacyjne Klienta:
 - a) w przypadku osoby fizycznej/konsumenta – imię, nazwisko, MODULO lub PESEL,
 - b) 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,
 - 6) oczekiwania wobec Banku,
 - 7) szczegółowy opis sytuacji, której dotyczy skarga/reklamacja (m. in. podanie numeru rachunku/numeru karty, którego dotyczy).
3. Bank może zwrócić się do Klienta o uzupełnienie dokumentacji zgłaszanej reklamacji, w przypadku w którym uzupełnienie dokumentów warunkuje rozpatrzeniem reklamacji. W szczególności jeżeli reklamacja dotyczy transakcji dokonanych przy użyciu karty płatniczej lub transakcji płatniczej, której autoryzacji klient zaprzecza.
4. Klient może złożyć skargę/reklamację:
 - 1) na piśmie – w postaci papierowej drogą korespondencyjną lub poprzez złożenie pisma w Placówce sprzedażowej lub Centrali Banku;
 - 2) ustnie – w rozmowie telefonicznej z pracownikiem Banku, z zastrzeżeniem ust. 3 lub osobiście podczas wizyty w Placówce sprzedażowej lub Centrali Banku;
 - 3) w postaci elektronicznej – na adres poczty: reklamacje@bsmilicz.com.pl.
5. Bank przyjmując/rozpatrując skargę/reklamację Klienta dokonuje jego identyfikacji, w celu potwierdzenia tożsamości i prawidłowego rozpatrzenia skargi/reklamacji. W przypadku skarg lub reklamacji składanych w formie ustnej – w rozmowie telefonicznej, Klient może zostać poproszony o podanie dodatkowych

danych, które pozwolą na taką identyfikację lub może zostać poinformowany o konieczności potwierdzenia złożenia reklamacji w Banku.

6. 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 oraz na tablicach informacyjnych w Placówkach sprzedażowych Banku.
7. Bank udostępnia na swojej stronie internetowej www.bsmilicz.com.pl formularze skarg/ reklamacji.
8. 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.
9. Bieg terminu rozpatrywania reklamacji rozpoczyna się w dniu jej wpływu do Banku, pod warunkiem złożenia przez Klienta wymaganych dokumentów.
10. Reklamacja lub skarga może być złożona: osobiście przez Klienta Banku, przez osoby działające w jego imieniu na mocy udzielonego pełnomocnictwa (m.in. adwokat, radca prawny), przez przedstawiciela ustawowego, przez spadkobiercę posiadającego interes prawny w ustaleniu odpowiedzialności lub spełnieniu świadczenia z umowy ubezpieczenia, w której zawarciu Bank uczestniczył.
11. Bank udziela odpowiedzi na skargę/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,
12. 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.
13. W przypadku, o którym mowa w ust. 12 termin rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi przez Bank nie może być dłuższy niż:
 - 1) 35 dni roboczych dla reklamacji, o której mowa w ust. 11 pkt. 1,
 - 2) 60 dni kalendarzowych od daty otrzymania skargi lub reklamacji, o której mowa w ust. 11 pkt. 2.
14. 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 reklamację, wskazanego w ust. 12, reklamację uznaje się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.
15. Bank udziela odpowiedzi na skargę/reklamację na piśmie. Odpowiedź na wniosek klienta, może zostać doręczona elektronicznie.
16. Udzielenie odpowiedzi na skargę/reklamację nie może powodować wystąpienia ryzyka ujawnienia tajemnicy bankowej osobom nieuprawnionym.
17. Bank nie pobiera opłat za przyjęcie i rozpatrzenie skargi/reklamacji/zgłoszenia.
18. Po otrzymaniu odpowiedzi na skargę/reklamację, Klient ma prawo do złożenia odwołania od decyzji Banku do:
 - 1) Zarządu Banku, w terminie 30 dni od dnia otrzymania decyzji,
 - 2) 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),
 - 3) 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),
 - 4) 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),
 - 5) Sądu Powszechnego w drodze powództwa cywilnego.
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. Pocz. 419, 00-549 Warszawa.