Załącznik nr 1
do Instrukcji rozpatrywania reklamacji, skarg oraz wniosków
w Banku Spółdzielczym w Barcinie

Informacja o zasadach składania i rozpatrywania reklamacji, skarg oraz wniosków w Banku Spółdzielczym w Barcinie

I. Forma i miejsce złożenia reklamacji

1. Reklamacje mogą być wnoszone przez klienta:
   1) osobiście w dowolnej placówce Banku, w formie pisemnej lub ustnej do formularza zgłoszeń;
   2) telefonicznie na numer telefonu (52) 383 27 11;
   3) listownie w formie pisemnej na adres siedziby Banku – ul. Kościelna 8, 88-190 Barcin;
   4) elektronicznie - poprzez system bankowości elektronicznej lub pocztę elektroniczną (bank@bsbarcin.pl);
   5) elektronicznie na skrzynkę: AE:PL-93450-61670-IBJBB-29 w ramach usługi e-Doręczenia.
2. 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.

II. Zakres danych zawartych w reklamacji

1. Treść reklamacji złożonej w formie pisemnej powinna zawierać:

1) imię i nazwisko lub nazwę klienta;
2) adres korespondencyjny;
3) dokładny opis zdarzenia lub przedmiotu zastrzeżeń klienta;
4) oczekiwany przez klienta stan po rozpatrzeniu zastrzeżeń;
5) własnoręczny podpis klienta,
6) numer telefonu w przypadku wyrażania przez klienta woli otrzymania odpowiedzi na reklamację za pośrednictwem poczty elektronicznej (e-mail).

2. Reklamacja dotycząca transakcji dokonywanych kartami płatniczymi oprócz danych zawartych w ust. 1 dodatkowo powinna zawierać:
   1) imię i nazwisko posiadacza karty/użytkownika karty;
   2) numer karty;
   3) datę transakcji;
   4) kwotę transakcji;
   5) miejsce dokonania reklamowanej transakcji (nazwa placówki, miasto, państwo);
   6) nr referencyjny transakcji.
3. Wzory formularzy reklamacyjnych znajdują się na stronie internetowej Banku lub w placówkach Banku.

III. Sposób potwierdzenia wpływu reklamacji

Reklamacje złożone w formie zdalnej Bank potwierdza przyjęcie reklamacji w formie pisemnej. Reklamacje złożone osobiście w placówce Banku – klient na dowód złożenia reklamacji otrzymuje kopię formularza reklamacji z podpisem i datą przyjęcia przez pracownika Banku.

IV. Termin rozpatrzenia reklamacji

1. Odpowiedź na reklamację dotyczącą świadczonych przez Bank usług płatniczych powinna być udzielona klientowi bez zbędnej zwłoki nie później niż w terminie do 15 dni roboczych od daty otrzymania reklamacji przez Bank, w przypadku pozostałych reklamacji w terminie do 30 dni kalendarzowych od daty otrzymania reklamacji przez Bank.
2. W szczególnie skomplikowanych przypadkach termin, o którym mowa w ust. 1, może ulec wydłużeniu do 35 dni roboczych w przypadku reklamacji dotyczących świadczonych przez Bank usług płatniczych, w przypadku pozostałych reklamacji do 60 dni kalendarzowych.
3. Za szczególne skomplikowane przypadki uznaje się konieczność uzyskania przez Bank dodatkowych informacji od podmiotów trzecich współpracujących z Bankiem niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji m.in.: reklamacje kartowe, sprawy spadkowe, fraudy, reklamacje składane przez system Ognivo, Sorbnet, SWIFT.
4. W przypadku braku możliwości udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację w terminie określonym w ust. 1, Bank powiadamia o tym klienta na dzień przed upływem terminu udzielenia odpowiedzi wraz z podaniem:

1) przyczyn opóźnienia w rozpatrywaniu reklamacji wraz z przeprosinami;
2) okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia zastrzeżeń klienta;
3) przewidywanego terminu udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację, który nie może być dłuższy niż wskazany w ust. 2.

5. Do zachowania terminów, o których mowa w ust. 1 – 2 wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem, a w przypadku odpowiedzi udzielonych na piśmie - nadanie w placówce pocztowej operatora wyznaczonego w rozumieniu art. 3 pkt 13 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe.
6. W przypadku niedotrzymania terminu określonego w ust. 1, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach, o których mowa w ust. 3, terminu określonego w ust. 2, reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą klienta.
7. Udzielając odpowiedzi na reklamację Bank bierze pod uwagę stan faktyczny istniejący w ostatnim dniu terminu na udzielenie odpowiedzi na reklamację, chyba że informacje i ewentualne dokumenty, jakimi dysponuje Bank, umożliwiają udzielenie odpowiedzi wcześniej.
8. W przypadku, gdy zmianie ulegnie stan faktyczny, w oparciu o który Bank udzielił odpowiedzi na reklamację, Bank ponownie rozpoznaje reklamację biorąc pod uwagę zmieniony stan faktyczny, o ile zmiany nastąpiły na korzyść klienta.

V. Sposób powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji

Odpowiedź na reklamację udzielana jest i wysłana:

1) na piśmie listem poleconym, za potwierdzeniem odbioru, na adres wskazany w reklamacji przez klienta,
2) na piśmie bezpośrednio do rąk własnych Klienta za pokwitowaniem odbioru,
3) na adres mailowy Klienta w formie załączonego pliku PDF, wyłącznie na wniosek klienta.

VI. Zgłaszanie nieautoryzowanych transakcji płatniczych

1. W przypadku zgłoszenia przez klienta transakcji płatniczej, która według twierdzeń klienta nie była przez niego autoryzowana, po stwierdzeniu przez Bank, że transakcja nie była autoryzowana , Bank niezwłocznie tj. nie później niż do końca dnia roboczego następującego po dniu stwierdzenia wystąpienia nieautoryzowanej transakcji, przywrócić rachunek klienta do stanu, jaki istniałby, gdyby transakcja nie miała miejsca.
2. Bank niezwłocznie przekazuje Klientowi informację o uznaniu jego roszczeń.

VII. Informacje dodatkowe

1. Bank podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
2. W razie sporu z bankiem klient będący konsumentem może zwrócić się o pomoc do Miejskiego Rzecznika Konsumenta lub Powiatowego Rzecznika Praw Konsumenta.
3. Od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację klient może:

1) odwołać się do Prezesa Zarządu Banku Spółdzielczego w Barcinie, a w przypadku złożenia skargi na działalność Zarządu, do Rady Nadzorczej Banku, poprzez złożenie odwołania w formie pisemnej na adres siedziby Banku,
2) skorzystać z instytucji Arbitra Bankowego przy Związku Banków Polskich;
3) złożyć wniosek do Rzecznika Finansowego w sprawie rozwiązania sporu lub
4) wystąpić z powództwem do sądu powszechnego.

VIII. Skargi

1. W przypadku posiadania zastrzeżeń dotyczących zachowań pracowników, usług świadczonych przez Bank lub wykonywanej działalności, nie stanowiących reklamacji, Klient ma prawo złożyć skargę.
2. Do skarg stosuje się odpowiednio zasady zawarte w pkt I-VI, za wyjątkiem pkt IV. 6 i VII. 3. 4).

IX. Skarga na brak dostępności usług i produktów

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) osobiście w dowolnej placówce Banku, w formie pisemnej lub ustnej do formularza zgłoszeń;
   2) telefonicznie na numer telefonu (52) 383 27 11;
   3) listownie w formie pisemnej na adres siedziby Banku – ul. Kościelna 8, 88-190 Barcin;
   4) elektronicznie - poprzez system bankowości elektronicznej lub pocztę elektroniczną (bank@bsbarcin.pl);
   5) elektronicznie na skrzynkę: AE:PL-93450-61670-IBJBB-29 w ramach usługi e-Doręczenia.
4. Bank może pozostawić skargę bez rozpatrzenia, gdy nie zawiera informacji z ust. 3 pkt 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.

X. Wniosek

1. Przedmiotem wniosku mogą być sprawy dotyczące poprawy funkcjonowania banku, lepszego zaspokojenia potrzeb klientów, usprawnienia pracy lub poszerzania oferty Banku.
2. Do wniosków stosuje się odpowiednio zasady zawarte w pkt I-VI, za wyjątkiem pkt IV. 6 i VII. 3. 4).

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.