

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

I. Forma i miejsce złożenia reklamacji

1. Reklamację możesz złożyć:

1) na piśmie:

- a) w postaci papierowej – osobiście w dowolnej placówce albo wysyłając ją na adres: ul. Kościelna 8, 88-190 Barcin lub na adres dowolnej naszej placówki;
- b) w postaci elektronicznej –
 - za pomocą środka komunikacji elektronicznej (e-mail: bank@bsbarcin.pl, system bankowości elektronicznej), albo
 - wysyłając ją na nasz adres do doręczeń elektronicznych: AE:PL-93450-61670-IBJBB-29 (w ramach usługi e-Doręczenia);

2) ustnie:

- a) telefonicznie na numer telefonu (52) 383 27 11 albo
- b) osobiście w naszej placówce do protokołu reklamacyjnego.

2. Zgłoś reklamację do Banku niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia. Bank rozpatruje reklamacje złożone przez Ciebie lub osoby działające w Twoim 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;

Załącznik nr 1

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

- 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) - przez telefon przekazemy Ci hasło do otwarcia korespondencji,
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. Odpowiadamy na reklamację dotyczącą usług płatniczych najpóźniej w ciągu 15 dni roboczych od dnia jej otrzymania. W przypadku pozostałych reklamacji, odpowiemy najpóźniej w ciągu 30 dni kalendarzowych od daty ich otrzymania.
2. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, gdy nie możemy rozpatrzyć reklamacji i odpowiedzieć na nią odpowiednio w ciągu 15 dni roboczych lub 30 dni kalendarzowych, wydłużamy ten czas:
 - do 35 dni roboczych dla reklamacji dotyczących usług płatniczych;
 - do 60 dni kalendarzowych w przypadku pozostałych reklamacji.Za szczególnie skomplikowane przypadki uznajemy reklamacje, które:
 - dotyczą transakcji kartą poza granicami kraju;
 - wymagają od nas uzyskania informacji od organizacji rozliczającej transakcje kartami płatniczymi lub od podmiotów trzecich współpracujących z nami.
3. Jeśli nie możemy odpowiedzieć na reklamację w terminie określonym w ust. 1, wówczas w ciągu 14 dni kalendarzowych od otrzymania reklamacji:
 - wyjaśniamy przyczyny opóźnienia;
 - wskazujemy okoliczności, które musimy ustalić, aby rozpatrzyć sprawę;

- podajemy przewidywany termin odpowiedzi, który nie może być dłuższy niż określony w ust. 2.
- 4. Aby zachować terminy odpowiedzi na reklamację (ust. 1 i 2) wystarczy, że odpowiemy przed upływem tych terminów. W przypadku odpowiedzi na piśmie wystarczające jest nadanie jej w placówce pocztowej operatora wyznaczonego w rozumieniu art. 3 pkt 13 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe.
- 5. Gdy odpowiadamy na reklamację, bierzemy pod uwagę stan faktyczny w ostatnim dniu terminu na udzielenie odpowiedzi na reklamację. Trzymamy się terminów z ust. 1, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach z ust. 2, chyba że informacje i ewentualne dokumenty, którymi dysponujemy, pozwalają odpowiedzieć wcześniej.
- 6. Gdy zmieni się stan faktyczny, na podstawie którego odpowiedzieliśmy na reklamację, to ponownie ją rozpatrzmy biorąc pod uwagę zmiany, jeśli są na Twoją korzyść.

V. Sposób powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji

1. 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 na aktualnie obowiązujący adres korespondencyjny Klienta lub po uzgodnieniu z użytkownikiem, na innym trwałym nośniku informacji np. mailowo z bank@bsbarcin.pl w formie załączonego do wiadomości pliku PDF, na wskazany w dokumentacji Banku adres mailowy Klienta z zastrzeżeniem (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 odpowiedź przekazywana jest:
 - 1) w postaci elektronicznej - gdy reklamacja została złożona przez klienta na piśmie w postaci elektronicznej, chyba że klient wniósł o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci papierowej;
 - z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej, za pomocą którego klient złożył reklamację albo innego wskazanego przez klienta środka komunikacji elektronicznej;
 - na adres klienta do doręczeń elektronicznych, o którym mowa w art. 2 pkt 1 ustawy z dnia 18 listopada 2020 roku o doręczeniach elektronicznych, wpisany do bazy adresów elektronicznych, o której mowa w art. 25 tej ustawy, w przypadku gdy reklamacja została wysłana na adres do doręczeń elektronicznych, poprzez załączenie podpisanego elektronicznie pliku pdf
 - 2) listem poleconym na adres wskazany w reklamacji przez klienta, gdy reklamacja została złożona na piśmie w postaci papierowej, chyba że klient wniósł o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci elektronicznej,

- 3) w postaci papierowej albo elektronicznej, zgodnie z wnioskiem klienta, gdy reklamacja została złożona przez klienta ustnie.

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, przywróci 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. Nasz bank podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
2. Jeśli masz spór z naszym bankiem, możesz zwrócić się o pomoc do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta.
3. Gdy nie zgadzasz się ze stanowiskiem zawartym w odpowiedzi na reklamację, możesz:
 - 1) odwołać się do Prezesa Zarządu banku,
 - 2) złożyć zapis na Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego;
 - 3) skorzystać z instytucji Arbitra Bankowego przy Związku Banków Polskich;
 - 4) złożyć wniosek do Rzecznika Finansowego w sprawie rozwiązania sporu;
 - 5) skierować sprawę do sądu powszechnego.
4. Jeśli składasz skargę na działalność Zarządu, odwołujesz się do Rady Nadzorczej banku. Procedura jest taka jak w przypadku reklamacji.

VIII. Skargi

Możesz składać do banku skargi, które nie są reklamacjami. Skargi mogą dotyczyć zachowań pracowników, usług lub naszej działalności.

Możesz również składać wnioski dotyczące poprawy funkcjonowania banku, lepszego zaspokojenia potrzeb klientów, usprawnienia pracy lub poszerzenia oferty.

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).

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

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 spełnienia przez Bank;
 - 5) wskazanie preferowanego sposobu zapewnienia spełnienia 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

Załącznik nr 1

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

- c) złożenia zawiadomienia o niespełnieniu 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 niespełnieniu 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 poszerzenia oferty Banku.
2. Do wniosków stosuje się odpowiednio zasady zawarte w pkt I-VI, za wyjątkiem pkt IV. 6 i VII. 3. 4).

Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z 23 września 2016 roku mogą prowadzić:

1. Rzecznik Finansowy (www.rf.gov.pl);
2. Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego (www.knf.gov.pl);
3. Bankowy Arbitraż Konsumencki przy Związku Banków Polskich (www.zbp.pl).