

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

Informacja o zasadach składania i rozpatrywania reklamacji w Banku Spółdzielczym w Miedźnej

Klient Banku Spółdzielczego w Miedźnej (dalej Bank) jest uprawniony do złożenia reklamacji, a Bank jest zobowiązany do jej rozpatrzenia według poniższych zasad:

1. 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) 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. Treść reklamacji 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 klientaz zastrzeżeniem ust. 3.
3. Formularze reklamacji znajdują się na stronie internetowej Banku www.bsmiedzna.pl/reklamacje.
4. W przypadku stwierdzenia przez Bank braku informacji wymaganych do rozpatrzenia reklamacji, Bank zwraca się do klienta o ich uzupełnienie w formie w jakiej klient złożył reklamację
5. Klient może złożyć reklamację w następującej formie:
 - 1) pocztą tradycyjną kierując pismo na adres korespondencyjny Banku: Bank Spółdzielczy w Miedźnej, 43-227 Miedźna, ul. Wiejska 2;

- 2) pocztą elektroniczną:
 - Bank Spółdzielczy w Miedźnej
e-mail: sekretariat@bsmiedzna.pl
e-mail: rachunki@bsmiedzna.pl
e-mail: kredyty@bsmiedzna.pl
 - Bank Spółdzielczy w Miedźnej Oddział w Brzeszczach
e-mail: oddzial.brzeszcze@bsmiedzna.pl
 - Bank Spółdzielczy w Miedźnej II Oddział w Brzeszczach
e-mail: oddzial.brzeszcze2@bsmiedzna.pl
 - Bank Spółdzielczy w Miedźnej Oddział w Woli
e-mail: oddzial.wola@bsmiedzna.pl;
- 3) telefonicznie:
 - Bank Spółdzielczy w Miedźnej **tel.: 32 211 61 16, 32 326 30 10,**
 - Bank Spółdzielczy w Miedźnej Oddział w Brzeszczach **tel.: 32 211 12 48,**
 - Bank Spółdzielczy w Miedźnej II Oddział w Brzeszczach **tel.: 32 210 90 42,**
 - Bank Spółdzielczy w Miedźnej Oddział w Woli **tel.: 32 211 95 00,**
- 4) pisemnie lub ustnie w placówce Banku, przy czym przyjęcie reklamacji w formie ustnej wymaga potwierdzenia jej złożenia na formularzu reklamacyjnym.
6. Bieg terminu rozpatrywania reklamacji rozpoczyna się w dniu jej wpływu do Banku.
7. Bank udziela odpowiedzi na 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;
 - 3) 7 dni kalendarzowych od daty jej otrzymania dla reklamacji złożonej przez osobę niebędącą Klientem Banku.

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.
8. W przypadku, o którym mowa w ust. 7. termin rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi przez Bank nie może być dłuższy niż:
 - 1) 35 dni roboczych dla reklamacji, związanej z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej;
 - 2) 60 dni kalendarzowych od daty otrzymania reklamacji niezwiązanej z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej oraz reklamacji otrzymanych od osoby niebędącej Klientem Banku.
9. W przypadku braku odpowiedzi ze strony Banku od otrzymania przez Bank reklamacji lub brak przedstawienia uzasadnienia przekroczenia terminu wskazanego w ust. 8 na

udzielenie odpowiedzi na zgłoszenie, reklamację uznaje się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.

10. Bank udziela odpowiedzi na reklamacje w formie papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji z zastrzeżeniem, że:
 - 1) udzielenie odpowiedzi na reklamację pocztą elektroniczną następuje wyłącznie na wniosek klienta,
 - 2) udzielenie odpowiedzi na reklamację w wybranej formie nie może powodować wystąpienia ryzyka ujawnienia tajemnicy bankowej osobom nieuprawnionym.
11. Bank nie pobiera żadnych opłat i prowizji za przyjęcie i rozpatrzenie reklamacji.
12. Po otrzymaniu odpowiedzi na reklamację, Klient ma prawo do złożenia odwołania od decyzji Banku do:
 - 1) odwołania się do 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.
13. 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.

Informacja o zasadach składania i rozpatrywania zgłoszeń o transakcjach nieautoryzowanych w Banku Spółdzielczym w Miedźnej

1. 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 (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) pocztą tradycyjną kierując pismo na adres korespondencyjny Banku: Bank Spółdzielczy w Miedźnej, 43-227 Miedźna, ul. Wiejska 2;
 - 2) pocztą elektroniczną:
 - Bank Spółdzielczy w Miedźnej
e-mail: sekretariat@bsmiedzna.pl
e-mail: rachunki@bsmiedzna.pl
e-mail: kredyty@bsmiedzna.pl
 - Bank Spółdzielczy w Miedźnej Oddział w Brzeszczach
e-mail: oddzial.brzeszcze@bsmiedzna.pl
 - Bank Spółdzielczy w Miedźnej II Oddział w Brzeszczach
e-mail: oddzial.brzeszcze2@bsmiedzna.pl
 - Bank Spółdzielczy w Miedźnej Oddział w Woli
e-mail: oddzial.wola@bsmiedzna.pl;
 - 3) telefonicznie:
 - Bank Spółdzielczy w Miedźnej **tel.: 32 211 61 16, 32 326 30 10,**
 - Bank Spółdzielczy w Miedźnej Oddział w Brzeszczach **tel.: 32 211 12 48,**
 - Bank Spółdzielczy w Miedźnej II Oddział w Brzeszczach **tel.: 32 210 90 42,**
 - Bank Spółdzielczy w Miedźnej Oddział w Woli **tel.: 32 211 95 00,**
 - 4) pisemnie lub ustnie w placówce Banku, przy czym przyjęcie zgłoszenia w formie ustnej wymaga potwierdzenia jej złożenia na formularzu zgłoszenia transakcji nieuprawnionej.
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, niezwłocznie po zakończeniu postępowania wyjaśniającego, w formie papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji z zastrzeżeniem, że udzielenie odpowiedzi na zgłoszenie w wybranej formie nie może powodować wystąpienia ryzyka ujawnienia 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.