

Reklamacja

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

Bank Spółdzielczy w Białej (dalej „Bank”) informuje, że zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, Klient 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:
 - 1.1. transakcji płatniczych – w terminie nie późniejszym niż 13 miesięcy od dnia zaistnienia zdarzenia,
 - 1.2. kredytów konsumenckich – w terminie nie późniejszym niż 6 lat od dnia zaistnienia zdarzenia,
 - 1.3. transakcji na instrumentach finansowych – w terminie nie późniejszym niż 6 lat od dnia zaistnienia zdarzenia
 - 1.4. 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:
 - 2.1. transakcji płatniczych – w terminie nie późniejszym niż 1 miesiąc od dnia zaistnienia zdarzenia,
 - 2.2. kredytów – w terminie nie późniejszym niż 3 lata od dnia zaistnienia zdarzenia,
 - 2.3. roszczeń związanych z prowadzonym rachunkiem bankowym oraz pozostałych typów skarg lub reklamacji – w terminie nie późniejszym niż 2 lata od dnia zaistnienia zdarzenia.
2. Reklamacja powinna zawierać zastrzeżenia związane z działalnością prowadzoną przez Bank wobec Klienta oraz aktualne dane adresowe i numer telefonu kontaktowego Klienta.
3. Klient powinien dołączyć wszelkie dokumenty związane z przedmiotem sprawy. Bank może zwrócić się do Klienta o uzupełnienie dokumentacji zgłaszanej reklamacji w przypadku, w którym uzupełnienie dokumentów warunkuje rozpatrzeniem reklamacji.
4. Klient może złożyć reklamację w następującej formie:
 - 1) **pisemnie** – osobiście albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 Ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe na adres: Bank Spółdzielczy w Białej, ul. Prudnicka 29A, 48-210 Biała;
 - 2) **osobiście** – podczas wizyty w placówkach Banku obsługujących Klientów pod adresem:
 - ✓ Bank Spółdzielczy w Białej ul. Prudnicka 29 A, 48-210 Biała;
 - ✓ Punkt kasowy w Białej Rynek 14, 48-210 Biała;

- ✓ Punkt kasowy w Łączniku ul. św. Walentego 17, 48-220 Łącznik;

3) **telefonicznie (ustnie)** – pod numerami:

- ✓ Centrala w Białej (+48) 77 4388520, 77 4388510;
- ✓ Punkt kasowy w Białej (+48) 77 4387042;
- ✓ Punkt kasowy w Łączniku (+48) 77 4376313;

lub numerem wskazanym w zakładce „O Banku”, na stronie www.bsbiala.pl, (opłata według taryfy operatora);

4) **elektronicznie** – za pośrednictwem wiadomości e-mail bank@bsbiala.pl.

5. Klient uprawniony jest do złożenia reklamacji przez pełnomocnika, na podstawie prawidłowo sporządzonego pełnomocnictwa.
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.

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 termin 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, w szczególności reklamacji kartowych rozpatrywanych przy udziale Visa;
 - 2) 60 dni kalendarzowych – dla reklamacji niezwiązanej z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej.
9. W przypadku braku odpowiedzi ze strony Banku w ciągu 30 dni od otrzymania przez Bank reklamacji lub braku przedstawienia uzasadnienia przekroczenia terminu na udzielenie odpowiedzi na zgłoszenie, wskazanego w ust. 7, reklamację uznaje się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.
10. Bank udziela odpowiedzi na reklamację w formie papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji, z zastrzeżeniem, że 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. Od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację Klient może:
 - 1) odwołać się do Zarządu Banku w terminie 30 dni od dnia otrzymania odpowiedzi na reklamację;
 - 2) złożyć zapis na Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego;

- 3) zwrócić się do Miejskiego Rzecznika Konsumenta lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta (przysługuje Klientowi będącemu konsumentem);
 - 4) zwrócić się do Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego działającego przy Związku Banków Polskich w celu pozasądowego rozstrzygnięcia sporu (przysługuje Klientowi będącemu konsumentem) w przypadkach roszczeń określonych w Regulaminie Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego dostępnym na stronie internetowej Związku Banków Polskich (www.zbp.pl);
 - 5) wystąpić 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);
 - 6) wystąpić 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 konsumentem);
 - 7) wystąpić z powództwem do właściwego miejscowo sądu powszechnego.
13. Spory pomiędzy Klientem będącym konsumentem a Bankiem mogą być także rozstrzygane w drodze pozasądowego rozwiązywania sporów. Podmiotami uprawnionymi do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz.U. poz. 1823) są:
- 1) Rzecznik Finansowy, adres strony internetowej: <http://rf.gov.pl>;
 - 2) Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego, adres strony internetowej: https://www.knf.gov.pl/dla_konsumenta/sad_polubowny;
 - 3) Bankowy Arbitraż Konsumentcki przy Związku Banków Polskich, adres strony internetowej: <https://zbp.pl/dla-konsumentow/arbitrer-bankowy/dzialalnosc>.

Rejestr podmiotów uprawnionych do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzony jest przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów i dostępny jest na stronie internetowej UOKiK, adres strony internetowej: <https://uokik.gov.pl>.

14. Właściwym dla Banku organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego z siedzibą przy ul. Pięknej 20, 00-549 Warszawa, adres korespondencyjny Urzędu: Komisja Nadzoru Finansowego, Plac Powstańców Warszawy 1, skr. poczt. 419, 00-950 Warszawa 1.