



Tryb i zasady składania i rozpatrywania reklamacji oraz skarg w Banku Spółdzielczym w Jordanowie

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

Jesteś uprawniony do złożenia reklamacji, a My zobowiązujemy się do jej rozpatrzenia według poniższych zasad:

1. Powinieneś zgłosić reklamację do Nas niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia. Rozpatrzemy reklamacje złożone przez Ciebie lub osoby działające w Twoim imieniu:
 - 1) Reklamacje, w przypadku gdy jesteś Klientem Indywidualnym:
 - a) transakcji płatniczych, jeśli reklamacja została złożona w terminie nie późniejszym niż 13 miesięcy od dnia zaistnienia zdarzenia,
 - b) kredytów, w tym kredytów konsumenckich, jeśli reklamacja została złożona w terminie nie późniejszym niż 6 lat od dnia zaistnienia zdarzenia,
 - c) roszczeń związanych z prowadzonym rachunkiem bankowym, jeśli reklamacja została złożona w terminie nie późniejszym niż 2 lata od dnia zaistnienia zdarzenia,
 - d) pozostałych reklamacji, jeśli reklamacja została złożona w terminie nie późniejszym niż 6 lat od dnia zaistnienia zdarzenia;
 - 2) Reklamacje, w przypadku gdy jesteś Klientem Instytucjonalnym:
 - a) transakcji płatniczych, jeśli reklamacja została złożona w terminie nie późniejszym niż 1 miesiąc od dnia zaistnienia zdarzenia,
 - b) kredytów, jeśli reklamacja została złożona w terminie nie późniejszym niż 3 lata od dnia zaistnienia zdarzenia,
 - c) roszczeń związanych z prowadzonym rachunkiem bankowym, jeśli reklamacja została złożona w terminie nie późniejszym niż 2 lata od dnia zaistnienia zdarzenia,
 - d) pozostałych reklamacji, jeśli reklamacja została złożona w terminie nie późniejszym niż 3 lata od dnia zaistnienia zdarzenia.
2. Reklamacja powinna zawierać zastrzeżenia związane z naszą działalnością prowadzoną wobec Ciebie oraz Twoje dane adresowe. Powinieneś dołączyć wszelkie dokumenty związane z przedmiotem sprawy. Możemy zwrócić się do Ciebie o uzupełnienie dokumentacji zgłaszanej reklamacji, w przypadku w którym uzupełnienie dokumentów warunkuje rozpatrzeniem reklamacji.
3. Możesz złożyć reklamację na nasze usługi lub skontaktować się z nami:
 - 1) pisemnie:
 - a) w postaci papierowej - osobiście w naszej placówce albo wysłać ją na adres: Bank Spółdzielczy w Jordanowie, ul. Rynek 44, 34-240 Jordanów lub na adres dowolnej naszej placówki
 - b) w postaci elektronicznej:
 - a. za pomocą środka komunikacji elektronicznej e-mail: reklamacje@bsjordanow.pl, systemu bankowości elektronicznej albo
 - b. wysyłając ją na adres Banku do doręczeń elektronicznych: AE: PL-63808-65007-FJHJT-20 w ramach usługi e-Doręczenia, w rozumieniu Ustawy z dnia 18.11.2020r. o doręczeniach elektronicznych
 - 2) ustnie:
 - a) telefonicznie albo

b) osobiście w naszej placówce do protokołu reklamacyjnego.

Jeśli złożysz reklamację ustnie w placówce, potwierdzimy jej przyjęcie w protokole reklamacyjnym.

4. Bieg terminu rozpatrywania reklamacji rozpoczyna się od dnia, w którym wpłynie ona do naszej placówki.
5. Możesz złożyć reklamację przez pełnomocnika, na podstawie prawidłowo sporządzonego pełnomocnictwa.
6. Udzielimy Ci odpowiedzi na złożoną 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 osobą niebędącą naszym Klientem.
7. W uzasadnionych przypadkach, gdy zachodzi konieczność przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego i wyżej wymienione terminy rozpatrzenia reklamacji nie mogą zostać dotrzymane, przed upływem tego terminu poinformujemy Ciebie o przyczynie opóźnienia ze wskazaniem okoliczności, które muszą zostać ustalone oraz przewidywanego terminu udzielenia odpowiedzi.
8. W przypadku, o którym mowa w ust. 6. termin rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi przez nas 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 lub MasterCard;
 - 2) 60 dni kalendarzowych od daty otrzymania reklamacji niezwiązanej z realizacją Zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej oraz reklamacji otrzymanych od Ciebie jeżeli nie jesteś naszym Klientem.
9. Odpowiemy Tobie na reklamację w następujący sposób:
 - 1) Na reklamację związaną z realizacją Zlecenia płatniczego lub wydaniem karty płatniczej odpowiedź prześlemy w formie pisemnej listem poleconym wysłanym pod aktualnie obowiązujący adres korespondencyjny lub mailowo z adresu pracownika Banku rozpatrującego Twoją reklamację, w formie załączonego do wiadomości pliku PDF, na wskazany w dokumentacji Banku Twój adres mailowy z zastrzeżeniem, że taka forma odpowiedzi wysyłana jest wyłącznie na Twój wniosek (w przypadku braku adresu Twojego e-maila w dokumentacji Banku, odpowiedź na reklamację wysyłana jest drogą listową, na wskazany przez Ciebie adres korespondencyjny);
 - 2) Na reklamację niezwiązaną z realizacją Zlecenia płatniczego lub wydaniem karty płatniczej:
 - a) przekazaną ustnie w placówce bankowej – odpowiedź przekazywana jest zgodnie z Twoim wnioskiem złożonym w treści składania reklamacji: przez bankowość internetową, w formie załączonego do wiadomości pliku PDF, mailowo z adresu pracownika Banku rozpatrującego Twoją reklamację, w formie załączonego do wiadomości pliku PDF, na wskazany w dokumentacji Banku Twój adres mailowy, na piśmie w postaci elektronicznej, na Twój adres do doręczeń elektronicznych lub listem poleconym pod aktualnie obowiązujący Twój adres korespondencyjny;
 - b) przesłaną mailowo na adres: reklamacje@bsjordanow.pl - odpowiedź przekazywana jest mailowo z adresu pracownika Banku rozpatrującego Twoją reklamację, w formie załączonego do wiadomości pliku PDF, chyba że w reklamacji wskażesz inny preferowany sposób otrzymania odpowiedzi;
 - c) przesłaną listownie na adres Banku – odpowiedź przekazywana jest również drogą listową, listem poleconym pod wskazany przez Ciebie adres korespondencyjny, chyba że w reklamacji wskażesz inny preferowany sposób otrzymania odpowiedzi;
 - d) złożoną za pośrednictwem bankowości internetowej – odpowiedź przekazywana jest także przez bankowość internetową, w formie załączonego do wiadomości pliku PDF, chyba że w reklamacji wskażesz inny preferowany sposób otrzymania odpowiedzi;
 - e) przesłaną na adres Banku do doręczeń elektronicznych – odpowiedź przekazywana jest na piśmie w postaci elektronicznej, na Twój adres do doręczeń elektronicznych, chyba że w reklamacji wskażesz inny preferowany sposób otrzymania odpowiedzi.
 - 3) Udzielenie odpowiedzi na reklamację w wybranej formie nie może powodować wystąpienia ryzyka ujawnienia tajemnicy bankowej osobom nieuprawnionym.

10. W przypadku braku odpowiedzi z naszej strony w terminach wskazanych w ust. 6 od otrzymania przez nas reklamacji lub braku przedstawienia uzasadnienia przekroczenia terminu na udzielenie odpowiedzi na reklamację zgodnie z postanowieniem ust. 7, reklamację uznaje się za rozpatrzoną zgodnie z Twoją wolą.
 11. Nie pobieramy żadnych opłat i prowizji za przyjęcie i rozpatrzenie Twojej reklamacji.
 12. Po otrzymaniu odpowiedzi na reklamację, masz prawo:
 - 1) odwołać się do wyższych szczebli decyzyjnych Banku, w tym Zarządu lub Rady Nadzorczej Banku;
 - 2) odwołać się do Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego;
 - 3) zwrócić się do 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);
 - 4) wystąpić z wnioskiem do Rzecznika Finansowego w celu rozpatrzenia sprawy lub przeprowadzenia postępowania polubownego zgodnie z Ustawą o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich z dnia 23 września 2016 r. (nie dotyczy osób prawnych);
 - 5) zwrócić się do Miejskiego Rzecznika Konsumenta lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta (przysługuje Klientowi posiadającemu status konsumenta);
 - 6) wystąpić z powództwem do Sądu Powszechnego:
 - a) sądu właściwego dla naszej siedziby (ulica Rynek 44, 34-240 Jordanów):
 - Sąd Rejonowy w Suchoj Beskidzkiej - roszczenie do 100.000,00 PLN,
 - Sąd Okręgowy w Krakowie - roszczenie powyżej 100.000,00 PLN,
 - b) sądu, w którego okręgu znajduje się nasz Oddział - jeżeli roszczenie wiąże się z działalnością tego Oddziału,
 - c) sądu miejsca wykonania umowy - jeżeli pozew dotyczy:
 - zawarcia umowy, ustalenia jej treści lub jej zmiany,
 - ustalenia istnienia umowy, jej wykonania, rozwiązania lub unieważnienia,
 - odszkodowania z powodu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy.
 - d) sądu właściwego dla Pani/Pana miejsca zamieszkania - jeżeli roszczenie wynika z czynności bankowych Banku Spółdzielczego w Jordanowie.
- (Wykaz adresów sądów powszechnych znajdzie Pani/Pan na stronie internetowej Ministerstwa Sprawiedliwości: www.ms.gov.pl, w zakładce: rejestry i ewidencje).*
13. Właściwym dla nas organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego z siedzibą przy ul. Pięknej 20, 00-549 Warszawa, adres korespondencyjny Urzędu: Komisja Nadzoru Finansowego, ulica Piękna 20 skrytka pocztowa 419, 00-549 Warszawa.
14. Zapewniamy Tobie możliwość złożenia reklamacji w następujących Zakładach Ubezpieczeń, z którymi mamy podpisaną umowę o współpracy lub umowę agencyjną:
 - 1) Vienna Life Towarzystwo Ubezpieczeń Na Życie S.A. Vienna Insurance Group, Aleje Jerozolimskie 162A, 02-342 Warszawa,
 - 2) Compensa Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. Vienna Insurance Group, Aleje Jerozolimskie 162, 02-342 Warszawa,
 - 3) Generali Towarzystwo Ubezpieczeń S.A., ulica Senatorska 18, 00-082 Warszawa,
 - 4) Generali Życie Towarzystwo Ubezpieczeń S.A., ulica Senatorska 18, 00-082 Warszawa,
 - 5) Saltus Towarzystwo Ubezpieczeń Życie S.A., ulica Władysława IV 22, 81-743 Sopot,
 - 6) Saltus Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych., ulica Władysława IV 22, 81-743 Sopot,
 - 7) Leadenhall Insurance S.A., ulica Domaniewska 42, 02-672 Warszawa,
 - 8) Prevoir –Vie Groupe Prévoir S.A. - Oddział w Polsce, ulica Emilii Plater 28, 00-688 Warszawa.

Informacja o zasadach składania i rozpatrywania reklamacji dotyczących transakcji nieautoryzowanych w Banku Spółdzielczym w Jordanowie

1. Masz prawo do złożenia reklamacji wystąpienia nieautoryzowanej transakcji płatniczej, którą jesteśmy zobowiązani 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. Masz prawo do złożenia reklamacji przez pełnomocnika, na podstawie prawidłowo sporządzonego pełnomocnictwa.
3. Możesz złożyć reklamację wystąpienia nieautoryzowanej transakcji płatniczej w następującej formie:
 - 1) pocztą tradycyjną kierując pismo na nasz adres korespondencyjny Banku: Bank Spółdzielczy w Jordanowie ul. Rynek 44, 34-240 Jordanów;
 - 2) telefonicznie za pośrednictwem pracownika Banku, pocztą elektroniczną na adres: reklamacje@bsjordanow.pl;
 - 3) za pośrednictwem systemu bankowości internetowej;
 - 4) pisemnie lub ustnie w placówce Banku, przy czym przyjęcie reklamacji w formie ustnej wymaga potwierdzenia jej złożenia na formularzu reklamacji zgłoszonej osobiście lub telefonicznie;
 - 5) elektronicznie na skrzynkę: AE: PL-63808-65007-FJHJT-20, w ramach usługi e-Doręczenia, w rozumieniu Ustawy z dnia 18.11.2020 o doręczeniach elektronicznych.
4. Jeżeli zauważysz na Twoim rachunku nieautoryzowane transakcje, musisz nas o tym niezwłocznie poinformować. Reklamacja taka musi zawierać:
 - 1) numer rachunku lub numer karty związanej z reklamowaną 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 reklamacji;
 - 7) potwierdzenie czy Użytkownik/Użytkownik karty był w posiadaniu karty w chwili realizacji transakcji płatniczej, której dotyczy reklamacja;
 - 8) potwierdzenie czy transakcja na rachunku płatniczym była wykonana z należącego do Posiadacza/ Użytkownika karty urządzenia umożliwiającego dokonanie tej transakcji.
5. Z zastrzeżeniem ust 6, udzielamy odpowiedzi na reklamację w terminie do 15 dni roboczych od dnia jej otrzymania. W uzasadnionych przypadkach, gdy zachodzi konieczność przeprowadzenia dodatkowego postępowania wyjaśniającego, i tym samym 15 dniowy termin rozpatrzenia reklamacji nie może zostać dotrzymany, przed upływem tego terminu, informujemy Ciebie o przyczynie opóźnienia ze wskazaniem okoliczności, które muszą zostać ustalone oraz przewidywanego terminu udzielenia odpowiedzi.
6. W przypadku stwierdzenia przez nas wystąpienia nieautoryzowanej transakcji, niezwłocznie po stwierdzeniu wystąpienia nieautoryzowanej transakcji, to jest najpóźniej do końca kolejnego dnia roboczego, przywracamy Twój obciążony rachunek do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miała ona miejsca z wyjątkiem gdy:
 - 1) Bank ma uzasadnione i należyście udokumentowane podstawy, aby podejrzewać oszustwo i informuje o tym w formie pisemnej organy powołane do ścigania przestępstw;
 - 2) Nieautoryzowana transakcja jest skutkiem posłużenia się utraconym przez klienta albo skradzionym klientowi instrumentem płatniczym lub przywłaszczenia instrumentu płatniczego, za wyjątkiem gdy: klient nie miał możliwości stwierdzenia utraty, kradzieży lub przywłaszczenia instrumentu płatniczego przed wykonaniem transakcji płatniczej, z wyjątkiem przypadku gdy płatnik działał umyślnie lub utrata instrumentu płatniczego przed wykonaniem transakcji płatniczej została spowodowana działaniem lub zaniechaniem ze strony pracownika, agenta lub placówki Banku lub podmiotu świadczącego na jego rzecz usługi,
- wówczas Klient odpowiada za nieautoryzowane transakcje płatnicze do wysokości równowartości w walucie polskiej 50 euro;

- 3) Klient doprowadził do transakcji nieautoryzowanej umyślnie albo w wyniku umyślnego lub będącego skutkiem rażącego niedbalstwa naruszenia co najmniej jednego z obowiązków bezpiecznego korzystania z instrumentu płatniczego.
 7. Udzielimy odpowiedzi na reklamację dotyczącą nieautoryzowanej transakcji płatniczej na piśmie 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 niezwłocznie po zakończeniu postępowania wyjaśniającego.
 8. Po otrzymaniu odpowiedzi na reklamację, masz prawo:
 - 1) odwołać się do wyższych szczebli decyzyjnych Banku, w tym Zarządu lub Rady Nadzorczej Banku;
 - 2) odwołać się do Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego;
 - 3) zwrócić się do 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);
 - 4) wystąpić z wnioskiem do Rzecznika Finansowego w celu rozpatrzenia sprawy lub przeprowadzenia postępowania polubownego zgodnie z Ustawą o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich z dnia 23 września 2016 r. (nie dotyczy osób prawnych);
 - 5) zwrócić się do Miejskiego Rzecznika Konsumenta lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta (przysługuje Klientowi posiadającemu status konsumenta);
 - 6) wystąpić z powództwem do Sądu Powszechnego:
 - a) sądu właściwego dla naszej siedziby (ulica Rynek 44, 34-240 Jordanów):
 - Sąd Rejonowy w Suchej Beskidzkiej - roszczenie do 100.000,00 PLN,
 - Sąd Okręgowy w Krakowie - roszczenie powyżej 100.000,00 PLN,
 - b) sądu, w którego okręgu znajduje się nasz Oddział - jeżeli roszczenie wiąże się z działalnością tego Oddziału,
 - c) sądu miejsca wykonania umowy - jeżeli pozew dotyczy:
 - zawarcia umowy, ustalenia jej treści lub jej zmiany,
 - ustalenia istnienia umowy, jej wykonania, rozwiązania lub unieważnienia,
 - odszkodowania z powodu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy.
 - d) sądu właściwego dla Pani/Pana miejsca zamieszkania - jeżeli roszczenie wynika z czynności bankowych Banku Spółdzielczego w Jordanowie.
- (Wykaz adresów sądów powszechnych znajdzie Pani/Pan na stronie internetowej Ministerstwa Sprawiedliwości: www.ms.gov.pl, w zakładce: rejestry i ewidencje).*
9. Właściwym dla nas organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego z siedzibą przy ul. Pięknej 20, 00-549 Warszawa, adres korespondencyjny Urzędu: Komisja Nadzoru Finansowego, ulica Piękna 20 skrzynka pocztowa 419, 00-549 Warszawa.

Informacja o zasadach składania i rozpatrywania skarg dot. braku dostępności w Banku Spółdzielczym w Jordanowie

Masz prawo złożyć do nas skargę, jeśli uważasz, że usługi bankowości detalicznej lub produkty wykorzystywane do ich oferowania lub świadczenia nie są dla Ciebie 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 tak zwany European Accessibility Act (EAA).

1. Skarga może dotyczyć różnych aspektów braku dostępności, między innymi:
 - 1) naszej strony internetowej dla osób ze szczególnymi potrzebami (na przykład brak możliwości odczytu przez czytnik ekranu);
 - 2) aplikacji mobilnej dla osób ze szczególnymi potrzebami (na przykład brak możliwości obsługi bez użycia dotyku);

- 3) sposobu świadczenia przez nas usług lub dokumentów i informacji o świadczonej usłudze (na przykład 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. Możesz złożyć skargę w następującej formie:
 - 1) Pisemnej: pocztą tradycyjną kierując pismo na nasz adres korespondencyjny: Bank Spółdzielczy w Jordanowie, ulica Rynek 44, 34-240 Jordanów lub na adres dowolnej naszej placówki,
 - 2) Ustnej: telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty w naszej placówce bankowej, przy czym przyjęcie skargi w formie ustnej wymaga od konsumenta potwierdzenia jej złożenia na formularzu skargi,
 - 3) za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: reklamacje@bsjordanow.pl lub systemu bankowości internetowej,
 - 4) pisemnie w placówce bankowej,
 - 5) elektronicznie na skrzynkę AE: PL-63808-65007-FJHT-20 w ramach usługi e-Doręczenia, w rozumieniu Ustawy z dnia 18.11.2020r. o doręczeniach elektronicznych, dane kontaktowe dostępne są na stronie internetowej Banku.
4. Możemy pozostawić skargę bez rozpatrzenia, gdy nie zawiera informacji z pkt. 2 ppkt 1-4.
5. Udzielimy odpowiedzi na skargę w terminie 30 dni od daty jej otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie skargi i udzielenie odpowiedzi w powyższym terminie, zawiadomimy konsumenta w sposób, jaki konsument w skardze wskazał jako preferowany, o przyczynie zwłoki oraz wskażemy nowy termin rozpatrzenia skargi i udzielenia odpowiedzi, nie dłuższy niż 60 dni od dnia otrzymania skargi.
6. Udzielamy odpowiedzi w formie i w sposób, jaki konsument w skardze wskazał jako preferowany.
7. Udzielona odpowiedź powinna być jasna, wyczerpująca i zawierać:
 - 1) nasze stanowisko w sprawie zgłoszonej skargi;
 - 2) uzasadnienie tego stanowiska, odwołujące się do konkretnych przepisów prawa, naszych regulacji wewnętrznych 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 naszego stanowiska 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 spełnienia wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze.
8. Po otrzymaniu odpowiedzi na skargę, Konsument może odwołać się od naszej decyzji 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 zapewnieniu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze.

9. Nie pobieramy od konsumenta żadnych opłat i prowizji za przyjęcie i rozpatrzenie skargi.

