



Tryb i zasady wnoszenia i rozpatrywania reklamacji Klientów Banku Spółdzielczego w Jordanowie

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

Klient Banku Spółdzielczego w Jordanowie (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) Klientów Indywidualnych w zakresie:
 - 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) Klientów Instytucjonalnych w zakresie:
 - 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 działalnością prowadzoną przez Bank wobec Klienta oraz dane adresowe Klienta. 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.
3. Klient może złożyć reklamację w następującej formie:
 - 1) pisemnej pocztą tradycyjną kierując pismo na adres korespondencyjny Banku: ul. Rynek 44, 34-240 Jordanów lub na adres dowolnej placówki Banku Spółdzielczego w Jordanowie,
 - 2) ustnej – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w placówce bankowej, przy czym przyjęcie reklamacji w formie ustnej wymaga potwierdzenia jej złożenia na formularzu reklamacyjnym,
 - 3) za pośrednictwem poczty elektronicznej lub systemu bankowości internetowej,
 - 4) pisemnej w placówce,
dane kontaktowe dostępne są na stronie internetowej Banku.
4. Bieg terminu rozpatrywania reklamacji rozpoczyna się w dniu jej wpływu do Banku.
5. Klient uprawniony jest do złożenia reklamacji przez pełnomocnika, na podstawie prawidłowo sporządzonego pełnomocnictwa.
6. 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 osobą 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.
7. W przypadku, o którym mowa w ust. 6. 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 lub MasterCard;
 - 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.

8. W przypadku braku odpowiedzi ze strony Banku w terminach wskazanych w ust. 6 od otrzymania przez Bank reklamacji lub braku przedstawienia uzasadnienia przekroczenia terminu na udzielenie odpowiedzi na reklamację zgodnie z postanowieniem ust. 7, reklamację uznaje się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.
9. Bank udziela odpowiedzi na reklamacje 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.
10. Bank nie pobiera żadnych opłat i prowizji za przyjęcie i rozpatrzenie reklamacji.
11. Po otrzymaniu odpowiedzi na reklamację, Klient ma prawo do złożenia odwołania od decyzji Banku do:
 - 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.
12. 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.
13. Bank zapewnia Klientowi możliwość złożenia reklamacji w następujących Zakładach Ubezpieczeń, z którymi Bank podpisał umowę o współpracy lub umowę agencyjną:
 - 1) Compensa Towarzystwo Ubezpieczeń Na Życie S.A. Vienna Insurance Group, Aleje Jerozolimskie 162, 02-342 Warszawa,
 - 2) Compensa Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. Vienna Insurance Group, Aleje Jerozolimskie 162, 02-342 Warszawa,
 - 3) Generali T.U. S.A., ul. Senatorska 18, 00-082 Warszawa,
 - 4) Generali Życie Towarzystwo Ubezpieczeń S.A., ul. Senatorska 18, 00-082 Warszawa,
 - 5) Saltus Towarzystwo Ubezpieczeń Życie S.A., ul. Władysława IV 22, 81-743 Sopot,
 - 6) Saltus Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych., ul. Władysława IV 22, 81-743 Sopot,
 - 7) Leadenhall Insurance S.A., ul. Domaniewska 42, 02-672 Warszawa,
 - 8) Uniqa Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A., ul. Chłodna 51, 00-867 Warszawa,
 - 9) Uniqa Towarzystwo Ubezpieczeń S.A., ul. Chłodna 51, 00-867 Warszawa,
 - 10) Prevoir –Vie Groupe Prévoir S.A. - Oddział w Polsce, ul. Emilii Plater 28, 00-688 Warszawa.

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

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. (Dz. U. 2018 poz. 1075.)
2. Klient uprawniony jest do złożenia zgłoszenia przez pełnomocnika, na podstawie prawidłowo sporządzonego pełnomocnictwa.
3. Klient może złożyć zgłoszenie wystąpienia nieautoryzowanej transakcji płatniczej w następującej formie:
 - 1) pocztą tradycyjną kierując pismo na adres korespondencyjny Banku: ul. Rynek 44, 34-240 Jordanów;
 - 2) telefonicznie za pośrednictwem Infolinii, faksem, pocztą elektroniczną (dane kontaktowe dostępne są na stronie internetowej Banku);
 - 3) za pośrednictwem systemu bankowości internetowej;
 - 4) pisemnie lub ustnie w placówce Banku, przy czym przyjęcie zgłoszenia w formie ustnej wymaga potwierdzenia jej złożenia na formularzu zgłoszenia transakcji nieuprawnionej.
4. 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.

5. Z zastrzeżeniem ust 6, Bank udziela odpowiedzi na zgłoszenie w terminie do 30 dni kalendarzowych od dnia jego otrzymania. W uzasadnionych przypadkach, gdy zachodzi konieczność przeprowadzenia dodatkowego postępowania wyjaśniającego, i tym samym 30 dniowy termin rozpatrzenia zgłoszenia nie może zostać dotrzymany, Bank przed upływem tego terminu, informuje Klienta o przyczynie opóźnienia ze wskazaniem okoliczności, które muszą zostać ustalone oraz przewidywanego terminu udzielenia odpowiedzi.
6. 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 należyte udokumentowane podstawy, aby podejrzewać oszustwo, przywraca obciążony rachunek Klienta do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miała ona miejsca.
7. Bank udziela odpowiedzi na zgłoszenie wystąpienia nieautoryzowanej transakcji płatniczej 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 niezwłocznie po zakończeniu postępowania wyjaśniającego.
8. 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.