



System Ochrony Zrzeszenia BPS

Bank Spółdzielczy w Pszczynie 43-200 Pszczyna Rynek 6

ROK ZAŁOŻENIA 1907

www.bspszczyna.pl e-mail: bspszczyna@bspszczyna.pl tel. 32 210 36 39, 32 210 35 91

ZASADY PRZYJMOWANIA ORAZ ROZPATRYWANIA REKLAMACJI, ZGŁOSZEŃ ORAZ SKARG W BANKU SPÓŁDZIELCZYM W PSZCZYNIE

Informacja o zasadach składania i rozpatrywania reklamacji

§ 1

1. Klient Banku Spółdzielczego w Pszczynie ma możliwość złożenia reklamacji, czyli kierowanego do Banku wystąpienia zawierającego zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Bank.
2. Zgłoszenie reklamacji przez Klienta powinno być dokonane niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia, w celu umożliwienia sprawnego i rzetelnego rozpatrzenia.
3. 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) 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.
1. 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.

§ 2

1. Klient może złożyć reklamację w następującej formie:
 - 1) pisemnie – w postaci papierowej drogą korespondencyjną kierując pismo na adres korespondencyjny Banku lub poprzez złożenie pisma osobiście w placówce bankowej,
 - 2) w formie elektronicznej – wysyłając e-mail na adres: bspszczyna@bspszczyna.pl,
 - 3) ustnie – w rozmowie telefonicznej z pracownikiem Banku,
 - 4) elektronicznie na skrzynkę AE:PL-29529-71927-UJIAH-17 w ramach usługi e-Doręczenia
2. Reklamacje mogą być wnoszone w następujących jednostkach zajmujących się obsługą klienta:

- 1) Centrala 43-200 Pszczyna Rynek 6, telefon 32 210 36 39;
 - 2) Punkt Obsługi Klienta w 43-200 Pszczyna ul. Dobrawy 4, telefon 32 210 00 60;
 - 3) Punkt Obsługi Klienta w Urzędzie Gminy w Goczałkowicach-Zdroju ul. Szkolna 13, telefon 32 210 70 03;
 - 4) Punkt Obsługi Klienta w Urzędzie Gminy w Kobiórze ul. Kobiórska 5, telefon 32 328 80 18.
3. Bieg terminu rozpatrywania reklamacji rozpoczyna się w dniu jej wpływu do Banku.
 4. Klient uprawniony jest do złożenia reklamacji przez pełnomocnika, na podstawie prawidłowo sporządzonego pełnomocnictwa.

§ 3

1. Reklamacja powinna zawierać:
 - dane identyfikacyjne Klienta;
 - adres korespondencyjny;
 - dokładny opis zdarzenia lub przedmiotu zastrzeżeń Klienta;
 - oczekiwany przez Klienta stan po rozpatrzeniu zastrzeżeń;
 - dodatkowo, w celu ułatwienia identyfikacji klienta reklamacja może zawierać następujące dane: PESEL, NIP lub REGON,
 - podpis Klienta.
2. W przypadku stwierdzenia przez pracownika przyjmującego reklamację braku informacji wymaganych do rozpatrzenia reklamacji, pracownik Banku przyjmujący reklamację zobowiązuje klienta do ich uzupełnienia.
3. Na życzenie Klienta Bank przekazuje mu potwierdzenie złożenia reklamacji poprzez sporządzenie kopii opatrzonej pieczęcią imienną oraz podpisem pracownika przyjmującego.

Termin rozpatrzenia reklamacji

§ 4

1. Bank udziela odpowiedzi na reklamację w terminie:
 - 1) 15 dni roboczych od dnia 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.
2. W uzasadnionych przypadkach, gdy z uwagi na złożoność sprawy zachodzi konieczność przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego i termin 15-sto lub 30-stodniowy nie może zostać dotrzymany, Bank informuje Klienta o przyczynie opóźnienia, wskazując okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy oraz określa przewidywalny termin udzielenia odpowiedzi.
3. W przypadku, o którym mowa w ust. 2 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.
4. W przypadku braku odpowiedzi ze strony Banku w terminach wskazanych powyżej od otrzymania przez Bank reklamacji lub przekroczenia wskazanego powyżej na udzielenie odpowiedzi, reklamację uznaje się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.

§ 5

1. Bank udziela odpowiedzi na reklamację w formie papierowej na adres korespondencyjny podany przez Klienta 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.
2. W odniesieniu do klientów, którzy nie zawarli z Bankiem umowy odpowiedź zostanie wysłana na adres wskazany w reklamacji.
3. W przypadku nie dotrzymania terminów określonych w § 4 reklamację uznaje się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.

§ 6

1. Bank Spółdzielczy w Pszczynie rozpatruje reklamacje w sposób rzetelny, obiektywny, z poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa i dobrych obyczajów w celu niezależnego i obiektywnego rozwiązania zgłoszonego problemu.
2. Właściwym dla Banku organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego.
3. Od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację Klientowi przysługuje prawo do:
 - a) odwołania się do Zarządu Banku w terminie 30 dni od dnia otrzymania odpowiedzi na reklamację,
 - b) zwrócenia się do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta (przysługuje Klientowi posiadającemu status konsumenta);
 - c) zwrócenie się do Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego, działającego przy Związku Banków Polskich w celu pozasądowego rozstrzygnięcia ewentualnego 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),
 - d) wystąpienia z wnioskiem do Rzecznika Finansowego o przeprowadzenie postępowania polubownego na zasadach określonych w Ustawie z dnia 23 września 2016r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (przysługuje Klientowi posiadającemu status konsumenta),
 - e) wystąpienia z powództwem do właściwego Sądu Powszechnego.

Informacja o zasadach składania i rozpatrywania skarg

§ 7

1. 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 2019r. w sprawie wymogów dostępności produktów i usług, czyli tzw. European Accessibility Act (EAA).
2. 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).
3. 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 spełniania przez Bank;
 - 5) wskazanie preferowanego sposobu zapewnienia spełniania wymagania dostępności przez produkt albo usługę (nieobowiązkowo).
4. Konsument może złożyć skargę w następującej formie:
- 1) pocztą tradycyjną kierując pismo na adres korespondencyjny Banku (dane kontaktowe dostępne są na stronie internetowej Banku),
 - 2) pocztą elektroniczną (dane kontaktowe dostępne są na stronie internetowej Banku),
 - 3) pisemnie lub ustnie w placówce Banku, przy czym przyjęcie reklamacji w formie ustnej wymaga potwierdzenia jej złożenia na formularzu reklamacyjnym,
 - 4) elektronicznie na skrzynkę: AE:PL-29529-71927-UJIAH-17 w ramach usługi e-Doręczenia.
5. Bank może pozostawić skargę bez rozpatrzenia, gdy nie zawiera informacji z pkt. 3 ppkt 1-4.
6. 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.
7. Bank udziela odpowiedzi w formie i w sposób, jaki konsument w skardze wskazał jako preferowany.
8. 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
 - 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 spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze.
9. 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 niespełnianiu 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.
10. Bank nie pobiera żadnych opłat i prowizji za przyjęcie i rozpatrzenie skargi.