

Zasady przyjmowania skarg i reklamacji w Banku Spółdzielczym w Miliczu

Informacja o zasadach składania i rozpatrywania skarg i reklamacji

Przywiązujemy dużą wagę do wszelkich sygnałów płynących ze strony naszych Klientów na temat m.in.: oferowanych produktów i usług oraz jakości obsługi.

Używając w tym dokumencie formy „Ty” (Twój, Ciebie, Ci, itp.) – mamy na myśli Ciebie, jako naszego klienta, Posiadacza rachunku; stosujemy taką zasadę również wtedy, gdy używamy takich zwrotów jak np. „możesz”.

Zgłoszone sugestie są traktowane przez nas i naszych pracowników jako element, który pomaga w budowaniu coraz lepszej instytucji finansowej, nastawionej na współpracę z Tobą oraz stanowi inspirację do doskonalenia oferty produktowej i obszarów naszego funkcjonowania.

1. Powinieneś nam zgłosić skargę/reklamację niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia. Rozpatrujemy skargi/reklamacje złożone przez Ciebie lub osoby działające w Twoim imieniu:
 - 1) jeżeli posiadasz status konsumenta, 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 i reklamacji, w terminie nie późniejszym niż 2 lata od dnia zaistnienia zdarzenia.
 - 2) w pozostałych przypadkach, 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 i reklamacji, w terminie nie późniejszym niż 2 lata od dnia zaistnienia zdarzenia.
2. W skardze/reklamacji powinieneś umieścić:
 - 1) Twoje zastrzeżenia wobec nas;
 - 2) Twoje dane identyfikacyjne:
 - a) jeżeli jesteś osobą fizyczną/konsumentem – imię, nazwisko, MODULO lub PESEL,
 - b) w przypadku osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nie posiadającej osobowości prawnej – nazwę, MODULO lub REGON albo NIP,
 - 3) Twoje aktualne dane adresowe;
 - 4) Twój telefon kontaktowy;
 - 5) ewentualnie Twój adres poczty elektronicznej, jeżeli wnioskujesz o udzielenie odpowiedzi w formie elektronicznej;
 - 6) Twoje oczekiwania wobec nas;
 - 7) szczegółowy opis sytuacji, której dotyczy skarga/reklamacja (m. in. podanie numeru rachunku/numeru karty, którego dotyczy).
3. W związku z rozpatrywaną reklamacją możemy zwrócić się do Ciebie z prośbą abyś dostarczył nam dodatkowe informacje oraz posiadaną dokumentację dla składanej reklamacji. W szczególności jeżeli

reklamacja dotyczy transakcji dokonanych przy użyciu karty płatniczej lub nieautoryzowanej transakcji.

4. Możesz złożyć skargę/reklamację:

1) na piśmie:

- a) w postaci papierowej – osobiście w naszej placówce albo wysłać przesyłką pocztową albo nadać w placówce podmiotu zajmującego się doręczaniem korespondencji na terenie Unii Europejskiej,
- b) w postaci elektronicznej na adres poczty: reklamacje@bsmilicz.com.pl albo wysłać na adres do doręczeń elektronicznych AE:PL-27946-77078-VBFCG-21;

2) ustnie – w rozmowie telefonicznej z naszym pracownikiem /konsultantem infolinii Banku Spółdzielczego w Miliczu (w zakresie bankowości internetowej/mobilnej) lub osobiście podczas wizyty w naszej placówce lub Centrali Banku.

5. Przyjmując skargę/reklamację dokonamy Twojej identyfikacji, w celu potwierdzenia tożsamości i prawidłowego rozpatrzenia skargi/reklamacji. Jeżeli składasz skargę/reklamację w formie ustnej – w rozmowie telefonicznej, możesz zostać poproszony o podanie dodatkowych danych, które pozwolą na taką identyfikację lub możesz zostatać poinformowany o konieczności potwierdzenia złożenia reklamacji u nas w Placówce.

6. Nasze aktualne numery telefonów i adresy placówek Banku, pod które możesz składać skargi lub reklamacje, znajdziesz na naszej stronie internetowej www.bsmilicz.com.pl.

7. Na naszej stronie internetowej www.bsmilicz.com.pl udostępniamy formularze skarg/ reklamacji.

8. Masz prawo do złożenia zgłoszenia wystąpienia nieautoryzowanej transakcji płatniczej, a my jesteśmy zobowiązani rozpatrzyć je zgodnie z zasadami określonymi w art. 46 Ustawy o Usługach Płatniczych.

9. Czas rozpatrzenia reklamacji liczymy od dnia, w którym ją otrzymamy, pod warunkiem złożenia przez Ciebie wymaganych dokumentów.

10. Reklamacja lub skarga może być złożona: osobiście przez Ciebie, przez osoby działające w Twoim imieniu na mocy udzielonego pełnomocnictwa (m.in. adwokat, radca prawny), przez przedstawiciela ustawowego, przez spadkobiercę posiadającego interes prawny w ustaleniu odpowiedzialności lub spełnieniu świadczenia z umowy ubezpieczenia, w której zawarciu uczestniczyliśmy.

11. Udzielamy odpowiedzi na skargę/reklamację w terminie:

- 1) 15 dni roboczych od daty jej otrzymania – dla reklamacji, związanej z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej. Jeśli rozpatrzenie reklamacji nie będzie możliwe w terminie 15 dni roboczych z uwagi na złożoność sprawy informujemy Cię o tym na piśmie wskazując przyczynę opóźnienia i okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia reklamacji – wówczas przewidywany termin jej rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi, o którym też Cię informujemy, nie może być dłuższy niż 35 dni roboczych od dnia kiedy złożyłeś reklamację;
- 2) 30 dni kalendarzowych od dnia jej otrzymania – dla pozostałych reklamacji niezwiązanych z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej. Jeśli rozpatrzenie reklamacji nie będzie możliwe w terminie 30 dni z uwagi na złożoność sprawy informujemy Cię o tym na piśmie wskazując przyczynę opóźnienia i okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia reklamacji – wówczas przewidywany termin jej rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi, o którym też Cię informujemy nie może być dłuższy niż 60 dni kalendarzowych od dnia kiedy złożyłeś reklamację

12. Na skargę/reklamację odpowiadamy na piśmie. Forma naszej odpowiedzi na reklamacje zależy od tego, w jaki sposób ją złożysz, tj.:

- 1) w postaci papierowej – jeśli reklamację złożysz w postaci papierowej, chyba że poprosisz o udzielenie odpowiedzi w postaci elektronicznej;
- 2) w postaci papierowej albo elektronicznej, zgodnie z Twoim wyborem – jeśli reklamację złożysz ustnie;

- 3) w postaci elektronicznej – jeśli reklamację złożysz na piśmie w postaci elektronicznej, chyba że poprosisz o odpowiedź w postaci papierowej. W tym przypadku:
 - a) korzystamy z tego samego środka komunikacji elektronicznej, za pomocą którego złożysz reklamację, albo ze środka komunikacji elektronicznej, który nam wskażesz,
 - b) odpowiedź wyślemy na Twój adres do doręczeń elektronicznych wpisany do bazy adresów elektronicznych – jeśli reklamację wyślesz na adres do doręczeń elektronicznych.
13. Jeśli nie zgadasz się ze stanowiskiem zawartym w odpowiedzi na reklamację, możesz:
 - 1) odwołać się do Zarządu Banku, w terminie 30 dni od dnia otrzymania decyzji;
 - 2) skorzystać z instytucji Arbitra Bankowego działającego przy Związku Banków Polskich. Szczegóły dotyczące rozwiązywania sporów arbitrażowych przez Arbitra Bankowego dostępne są na stronie internetowej: www.zbp.pl/dla-klientow/arbitr-bankowy. Postępowanie jest płatne. Wniosek o wszczęcie postępowania można złożyć:
 - a) pisemnie na adres: Bankowy Arbitraż Konsumencki ul. Kruczkowskiego 8, 00-380 Warszawa,
 - b) e-mailem na adres: arbitraz.kancelaria@zbp.pl;
 - 3) złożyć wniosek do Rzecznika Finansowego. Szczegóły dotyczące rozwiązywania sporów przez Rzecznika Finansowego dostępne są na stronie internetowej: <https://rf.gov.pl/polubowne/>. Postępowanie jest płatne. Wniosek o wszczęcie postępowania można złożyć:
 - a) pisemnie na adres: Biuro Rzecznika Finansowego Departament Pozasądowego Rozwiązywania Sporów, ul. Nowogrodzka 47 A, 00-695 Warszawa,
 - b) za pośrednictwem platformy ePUAP,
 - c) elektronicznie na skrzynkę: AE:PL-82898-28814-BHBGA-15 w ramach usługi eDoręczenia (należy posiadać kwalifikowany podpis elektroniczny),
 - d) osobiście w siedzibie Biura Rzecznika Finansowego lub we wskazanym przez niego Oddziale Terenowym;
 - 4) złożyć zapis na Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego. Szczegóły dotyczące rozwiązywania sporów przez Sąd Polubowny przy KNF dostępne na stronie internetowej: https://www.knf.gov.pl/dla_ryнку/sad_polubowny_przy_KNF. Postępowanie jest płatne. Wniosek o wszczęcie postępowania można złożyć:
 - a) pisemnie na adres: Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego, ul. Piękna 20, skr. poczt. Nr 419, 00-549 Warszawa,
 - b) e-mailem na adres: sad.polubowny@knf.gov.pl;
 - 5) Skierować sprawę do sądu powszechnego w drodze powództwa cywilnego.
14. Nie pobieramy opłat za przyjęcie i rozpatrzenie skargi/reklamacji.
15. Podlegamy nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego, z siedzibą przy ul. Pięknej 20, 00-549 Warszawa, adres korespondencyjny Urzędu: Komisja Nadzoru Finansowego, ul. Piękna 20, skr. Pocz. 419, 00-549 Warszawa.
16. Właściwym dla nas organem nadzoru w sprawach ochrony konsumentów jest Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z siedzibą przy pl. Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa.

Informacja o zasadach składania i rozpatrywania skarg na brak dostępności

Jeśli jesteś konsumentem, masz prawo złożyć do nas skargę, jeżeli uważasz, że usługi bankowości detalicznej lub produkty wykorzystywane do ich oferowania lub świadczenia nie są dla Ciebie dostępne. Wynika to z ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze.

1. Twoja skarga powinna zawierać:
 - 1) Twoje imię i nazwisko;
 - 2) Twój adres do korespondencji, adres e-mail lub numer telefonu wraz ze wskazaniem preferowanego sposobu kontaktu z Tobą;
 - 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 nas.
2. Możemy pozostawić Twoją skargę bez rozpatrzenia, jeśli nie podasz elementów określonych w pkt 1.
3. Skargę możesz złożyć w następującej formie:
 - 1) na piśmie osobiście w naszej placówce albo wysłać przesyłką pocztową albo wysłać na adres do doręczeń elektronicznych AE:PL-27946-77078-VBFCG-21;
 - 2) ustnie – w rozmowie telefonicznej z naszym pracownikiem lub osobiście podczas wizyty w naszej placówce lub Centrali Banku;
 - 3) w postaci elektronicznej – na adres poczty: reklamacje@bsmilicz.com.pl.
4. Udzielamy odpowiedzi na skargę w terminie 30 dni od daty jej otrzymania. Jeśli sprawa jest trudna, możemy potrzebować więcej czasu (do 60 dni). Wtedy Cię o tym poinformujemy i powiemy, kiedy dostaniesz odpowiedź.
5. Odpowiedź prześlemy w sposób, jaki wskazałeś w skardze jako preferowany.
6. Nasza odpowiedź będzie jasna, wyczerpująca i będzie zawierać:
 - 1) informację o wyniku rozpatrzenia skargi;
 - 2) uzasadnienie wyniku rozpatrzenia – jeżeli Twoja skarga nie zostanie uwzględniona. W tym przypadku podamy przepisy prawa, nasze regulacje wewnętrzne lub faktyczne ustalenia;
 - 3) określenie terminu, w którym żądanie zostanie uwzględnione, maksymalnie 6 miesięcy od dnia udzielenia odpowiedzi – jeśli skarga została uwzględniona;
 - 4) co możesz zrobić, gdy nie zgadasz się z naszą odpowiedzi na skargę.
7. Nie pobieramy żadnych opłat i prowizji za przyjęcie i rozpatrzenie skargi.