

Informacja o zasadach składania i rozpatrywania reklamacji i zgłoszeń w Banku Spółdzielczym w Żaganiu

Klient Banku Spółdzielczego w Żaganiu jest uprawniony do złożenia reklamacji, zgłoszeń, w tym dotyczących nieautoryzowanych transakcji płatniczych, a Bank jest zobowiązany do ich rozpatrzenia według poniższych zasad:

1. Klient powinien zgłosić reklamację/zgłoszenie/skarga do Banku niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia.
2. Bank rozpatruje reklamacje złożone przez Klientów Banku lub osoby działające w ich imieniu:
 - 1) w przypadku Klientów Indywidualnych w zakresie:
 - a) transakcji płatniczych,
 - b) kredytów konsumenckich lub hipotecznych,
 - c) roszczeń związanych z prowadzonym rachunkiem bankowym oraz pozostałych typów skarg lub reklamacji,
 - 2) w przypadku Klientów Instytucjonalnych w zakresie:
 - a) transakcji płatniczych,
 - b) kredytów,
 - c) roszczeń związanych z prowadzonym rachunkiem bankowym oraz pozostałych typów skarg lub reklamacji.
3. Reklamacja powinna zawierać zastrzeżenia związane z działalnością Banku 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.
4. Klient może składać reklamację/zgłoszenie w formie:
 - 1) pocztą tradycyjną na adres korespondencyjny Banku: Bank Spółdzielczy w Żaganiu, ul. Skarbowa 6, 68-100 Żagań;
 - 2) ustnej – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w placówce Banku;
 - 3) w formie elektronicznej - na adres: poczta@bszagan.pl lub na adres do eDoręczeń: AE;PL-24767-66881-HRAIR-23.
5. Bieg terminu rozpatrzenia reklamacji rozpoczyna się w dniu jej wpływu do Banku.
6. Klient może złożyć reklamację przez pełnomocnika, na podstawie prawidłowo sporządzonego pełnomocnictwa.
7. Bank udziela odpowiedzi na reklamację w terminie:
 - 1) 15 dni roboczych od daty jej otrzymania dla reklamacji, związanej z realizacją usług płatniczych, w tym kart płatniczych;
 - 2) 30 dni kalendarzowych od dnia jej otrzymania dla reklamacji niezwiązanej z realizacją usług płatniczych;
 - 3) 7 dni kalendarzowych od daty jej otrzymania dla reklamacji złożonej przez osobę niebędącą Klientem Banku;
 - 4) wskazanym przez organ administracyjny (KNF, Prezes UOKiK, Rzecznik Finansowy, Arbiter Bankowy).
8. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, termin udzielenia odpowiedzi może zostać wydłużony do 35 dni roboczych dla reklamacji związanej z realizacją zlecenia płatniczego oraz do 60 dni kalendarzowych dla reklamacji niezwiązanej z realizacją zlecenia płatniczego.
9. Bank udziela odpowiedzi na reklamację na piśmie lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji.
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) Zarządu Banku w terminie 30 dni od daty otrzymania odpowiedzi na reklamację;
 - 2) Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta (jeśli Klient jest konsumentem);
 - 3) Arbitra Bankowego, działającego przy Związku Banków Polskich z wnioskiem arbitrażowym, na zasadach określonych w Regulaminie Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego, dostępnym na stronie internetowej Związku Banków Polskich (www.zbp.pl/dla-klientow/arbiter-bankowy);
 - 4) Rzecznika Finansowego z wnioskiem o przeprowadzenie pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązania sporu z podmiotem rynku finansowego, na zasadach określonych w ustawie z dnia 5 sierpnia 2015r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej;
 - 5) Rzecznika Finansowego z wnioskiem o przeprowadzenie postępowania polubownego na zasadach określonych w Ustawie z dnia 5 sierpnia 2015r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej; oraz w ustawie z dnia 23 września 2016r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich;
 - 6) Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego, z wnioskiem o przeprowadzenie pozasądowego rozstrzygnięcia sporu, na zasadach określonych w Regulaminie Sądu Polubownego przy KNF (www.knf.gov.pl/dla_rynku/sad_polubowny przy_KNF).
 - 7) właściwego miejscowo sądu powszechnego z powództwem;
 - 8) w przypadku nieuwzględnienia wniosku o realizację prawa dot. ochrony danych osobowych przysługuje prawo do złożenia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych zgodnie z informacjami dostępnymi na stronie www.uodo.gov.pl oraz zasadami określonymi w art. 82 RODO oraz w art. 92 - 100 Ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych.
12. Właściwym dla Banku organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego z siedzibą przy ul. Pięknej 20, 00-549 Warszawa, skr. p. 419.
13. Właściwym dla Banku organem nadzoru w sprawach ochrony konsumentów jest Prezes UOKiK z siedzibą przy ul. Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa.