

Tryb i zasady wnoszenia i rozpatrywania reklamacji/zgłoszeń Klientów

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 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 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 lub reklamacji w terminie nie późniejszym niż 2 lata od dnia zaistnienia zdarzenia.
 - 2) w przypadku Klientów Instytucjonalnych tj. osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą 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.
3. Reklamacja powinna zawierać zastrzeżenia związane z działalnością prowadzoną przez Bank wobec Klientów oraz dane adresowe Klienta. Klient powinien dołączyć wszelkie dokumenty związane z przedmiotem sprawy.
4. Zgłoszenie to wystąpienie/wniosek o wyjaśnienie bądź rozpoznanie sprawy Klienta, niemający charakteru reklamacji, np. dotyczące nieautoryzowanej transakcji płatniczej.
5. Klient może składać reklamację/zgłoszenie w formie:
 - 1) pisemnej – osobiście, w dowolnej placówce Banku obsługującej Klientów albo przesyłką pocztową na adres korespondencyjny Banku: **Bank Spółdzielczy w Żaganiu, ul. Skarbowska 6, 68-100 Żagan;**
 - 2) ustnej – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w placówce Banku;
 - 3) w formie elektronicznej - na adres: poczta@bszagan.pl.
6. Bieg terminu rozpatrzenia reklamacji/zgłoszenia rozpoczyna się w dniu jej wpływu do Banku.
7. Klient uprawniony jest do złożenia reklamacji/zgłoszenia przez pełnomocnika, na podstawie prawidłowo sporządzonego pełnomocnictwa.
8. Reklamacja przekazana do Banku jest rozpatrywana w sposób zapewniający wydanie niezależnego i obiektywnego rozstrzygnięcia zastrzeżenia w niej zawartego.
9. Bank rozpatruje zgłoszoną reklamację niezwłocznie, tj.:
 - 1) dla reklamacji związanych z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty debetowej w terminie nie późniejszym niż **15 dni** roboczych od jej otrzymania. W przypadku, gdy rozpatrzenie reklamacji nie będzie możliwe w terminie 15 dni roboczych z uwagi na złożoność sprawy, Bank poinformuje o tym na piśmie Posiadacza rachunku/Użytkownika karty, wskazując przyczynę opóźnienia i okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia reklamacji, przewidywany termin jej rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi, który nie może być dłuższy niż **35 dni** roboczych od dnia złożenia reklamacji;
 - 2) dla pozostałych reklamacji i zgłoszeń (związanych ze świadczeniem usług innych niż wymienione w ust. 9 pkt 1) w terminie nie późniejszym niż **30 dni** od jej otrzymania. W przypadku, gdy rozpatrzenie reklamacji nie będzie możliwe w terminie 30 dni z uwagi na złożoność sprawy, Bank poinformuje o tym na piśmie Klienta, wskazując przyczynę opóźnienia i okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia reklamacji, przewidywany termin jej rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi, który nie może być dłuższy niż **60 dni** od dnia złożenia reklamacji.
10. W przypadku niedotrzymania terminów określonych w ust. 8, reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.
11. Bank nie pobiera żadnych opłat i prowizji za przyjęcie i rozpatrzenie reklamacji/zgłoszenia.
12. Klient ma prawo do złożenia odwołania od decyzji Banku do:
 - 1) odwołania się do Zarządu Banku w terminie 30 dni od daty otrzymania odpowiedzi na reklamację;
 - 2) zwrócenia się do Powiatowego Rzecznika Konsumenta (przysługuje Klientowi posiadającemu status konsumenta);
 - 3) zwrócenia się do Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego, działającego przy Związku Banków Polskich (przysługuje Klientowi posiadającemu status konsumenta) w celu pozasądowego rozstrzygnięcia sporu, w przypadkach roszczeń określonych w Regulaminie Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego, dostępnym na stronie internetowej Związku Banków Polskich (www.zbp.pl);
 - 4) wystąpienie z wnioskiem do Rzecznika Finansowego w celu rozpatrzenia sprawy lub przeprowadzenia postępowania polubownego (w przypadku Klienta będącego osobą fizyczną);
 - 5) wystąpienia z powództwem do Sądu Powszechnego.
13. Klient ma prawo do złożenia wniosku o przeprowadzenie postępowania polubownego przy Rzeczniku Finansowym, zgodnie z ustawą o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich z dnia 23 września 2016r..
14. Właściwym dla Banku organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego z siedzibą przy Placu Powstańców Warszawy 1 w Warszawie. Adres korespondencyjny Urzędu: Komisja Nadzoru Finansowego, Plac Powstańców Warszawy 1, skr. poczt. 419, 00-950 Warszawa 1.