

INFORMACJA

dla Klientów Bieszczadzkiego Banku Spółdzielczego w Ustrzykach Dolnych „Składanie reklamacji, skarg i wniosków w Bieszczadzkim Banku Spółdzielczym w Ustrzykach Dolnych”.

§ 1

[Skarga]

1. Przedmiotem skargi, reklamacji i wniosku, składanej przez klientów Banku mogą być zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Bank lub wykonywanej przez Bank działalności.
2. Skarga lub reklamacja może być zakwalifikowana jako:
 - 1) Skarga (skarga pracownika, skarga na członka Zarządu Banku, skarga na Zarząd Banku) oraz skarga na brak dostępności – skarga Konsumenta na niezapewnianie spełniania wymagań dostępności przez produkt albo usługę, zgodnie z ustawą z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze;
 - 2) reklamacja;
 - 3) wniosek.
3. O kwalifikacji, o której mowa w ust. 2 decyduje treść pisma klienta.
4. Skargi należy kierować do Zarządu Banku, przy czym skarga dotycząca członka Zarządu Banku oraz Zarządu Banku, kierowana jest w dalszej kolejności do Rady Nadzorczej, celem jej rozpoznania.

§ 2

[Reklamacja]

1. Przedmiotem reklamacji składanej przez klientów Banku mogą być zastrzeżenia dotyczące świadczonych przez Bank usług dla klienta.
2. Reklamacje należy kierować do Zarządu Banku.

§ 3

[Wniosek]

1. Przedmiotem wniosku mogą być sprawy dotyczące poprawy funkcjonowania Banku, lepszego zaspokojenia potrzeb klientów, usprawnienia pracy lub poszerzania oferty Banku.
2. Wnioski należy składać do Zarządu Banku.

§ 4

[Forma i miejsce złożenia reklamacji, skarg, wniosków]

1. Skargi, reklamacje, wnioski mogą być wnoszone przez klienta:
 - 1) osobiście w formie pisemnej lub ustnej w Centrali Banku lub Punkcie Obsługi Klienta;
 - 2) listownie w formie pisemnej na adres Centrali Banku lub Punktów Obsługi Klienta;
 - 3) elektronicznie na skrzynkę: AE:PL-54275-21705-FEAUB-25 w ramach usługi e-Doręczenia;

- 4) z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej w formie elektronicznej wysyłając e – mail na adres podany na stronie internetowej Banku, tj. bbs@bbsustrzyki.pl;
- 5) telefonicznie w formie ustnej na numer telefonu wskazany na stronie internetowej Banku, tj:
 - Centrala telefoniczna: 13 461 12 96;
 - POK w Czarnej: 13 461 90 16;
 - POK w Lutowiskach: 13 461 01 76;
 - POK w Polańczyku: 13 469 26 40.

Skargi, reklamacje, wnioski, wnoszone przez klienta osobiście w formie pisemnej lub ustnej w Centrali Banku lub Punkcie Obsługi Klienta, albo listownie w formie pisemnej na adres Centrali Banku lub Punktu Obsługi Klienta mogą być wnoszone w następujących jednostkach bankowych:

- 1) Centrala – ul. Bełska 12, 38-700 Ustrzyki Dolne,
- 2) POK w Czarnej – Czarna Górna 80, 38-710 Czarna Górna,
- 3) POK w Lutowiskach – Lutowiska 14, 38-713 Lutowiska,
- 4) POK w Polańczyku - ul. Wiejska 2, 38-610 Polańczyk.

§ 5

[Zakres danych zawartych w skardze, reklamacji, wniosku]

1. Treść skargi, reklamacji, wniosku złożonej w formie pisemnej powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko lub nazwę klienta;
 - 2) adres korespondencyjny i numer telefonu;
 - 3) wskazanie obszaru niedostępności, którego dotyczy skarga;
 - 4) dokładny opis zdarzenia lub przedmiotu zastrzeżeń klienta;
 - 5) oczekiwany przez klienta stan po rozpatrzeniu zastrzeżeń;
 - 6) własnoręczny podpis klienta.
2. Dodatkowo, w celu ułatwienia identyfikacji klienta, formularz skargi, reklamacji, wniosku może zawierać następujące dane: PESEL, NIP lub numer w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego.
3. Formularz skargi, reklamacji, wniosku dostępny jest na stronie internetowej Banku.
4. W przypadku stwierdzenia przez pracownika Banku braku informacji wymaganych do rozpatrzenia skargi, reklamacji, wniosku, o których mowa w ust. 1 pracownik Banku zobowiązuje klienta do ich uzupełnienia w formie w jakiej klient złożył skargę, reklamację, wniosek.
5. W sytuacji odmowy podania przez klienta wszystkich danych niezbędnych do rozpoczęcia procesu dotyczącego rozpatrzenia skargi, reklamacji, wniosku, pracownik Banku informuje klienta, że rozpatrzenie skargi, reklamacji, wniosku nie będzie możliwe, ze względu na niekompletność oświadczenia klienta. W takim przypadku klient jest informowany o negatywnym rozpatrzeniu w terminie wskazanym w § 7 ust. 1 lub 2.
6. Przepisu § 5 ust. 5 zd. 2 nie stosuje się do klientów instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą i rolników.

§ 6

[Sposób potwierdzenia wpływu skargi, reklamacji, wniosku]

1. Pracownik Banku przyjmujący skargę, reklamację, wniosek złożoną:
 - 1) osobiście w formie pisemnej w Centrali Banku lub Punkcie Obsługi Klienta;

- 2) osobiście w formie ustnej w Centrali Banku lub Punkcie Obsługi Klient, z której następnie pracownik Banku sporządził na formularzu skargę, reklamację, wniosek potwierdza jej złożenie poprzez sporządzenie kopii dla klienta i opatruje ją pieczętą imienną, podpisem pracownika przyjmującego skargę, reklamację, wniosek oraz opatruje datę jej przyjęcia.
2. W przypadku złożenia skargi, reklamacji lub wniosku:
- listownie w formie pisemnej na adres Centrali Banku lub Punktu Obsługi,
 - elektronicznie na skrzynkę: AE:PL-54275-21705-FEAUB-25 w ramach usługi e-Doręczenia,
 - z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej w formie albo elektronicznej wysyłając e – mail na adres podany na stronie internetowej Banku, tj. bbs@bbsustrzyki.pl,
 - telefonicznie w formie ustnej na numer telefonu wskazany na stronie internetowej Banku
- pracownik Banku przyjmujący skargę, reklamację, wniosek potwierdza jej złożenie w formie pisemnej poprzez poinformowanie klienta o przyjęciu skargi, reklamacji, wniosku wraz ze wskazaniem terminu jej rozpatrzenia.
3. W odniesieniu do klientów, którzy nie zawarli umowy z Bankiem pracownik Banku wraz z potwierdzeniem złożenia skargi, reklamacji, wniosku o którym mowa w ust. 1 pkt 1 i 2 przekazuje klientowi w formie pisemnej następujące informacje:
- 1) miejsce składania skarg, reklamacji, wniosków;
 - 2) przyjętą przez Bank formę składania skarg, reklamacji, wniosków;
 - 3) termin rozpatrzenia skargi, reklamacji, wniosku;
 - 4) sposób powiadomienia o rozpatrzeniu skargi, reklamacji, wniosku.

Przepisu § 6 ust. 3 nie stosuje się do klientów instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą i rolników.

§ 7

[Termin rozpatrzenia skarg, reklamacji, wniosków]

1. Odpowiedź na skargę, reklamację, wniosek jest udzielana bez zbędnej zwłoki, jednak nie później, niż w terminie:
 - 1) 15 dni roboczych od daty jej otrzymania dla reklamacji, złożonej przez Klienta, związanej z realizacją Zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej ;
 - 2) 30 dni kalendarzowych od daty otrzymania zgłoszenia lub reklamacji niezwiązanej z realizacją Zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej albo otrzymanych od osoby niebędącej Klientem Banku;
 - 3) 7 dni kalendarzowych od daty jej otrzymania dla reklamacji złożonej przez osobę, która nie zawarła umowy z Bankiem, albo wobec której nie został wypełniony obowiązek informacyjny o zasadach składania i rozpatrywania reklamacji w Banku;
 - 4) wskazanym przez organ administracyjny (dotyczy np. KNF, Prezesa UOKiK, Rzecznika Finansowego),
 - 5) wskazanym przez Arbitra Bankowego.
2. W przypadku konieczności podjęcia przez Bank czynności dodatkowych, niezbędnych do rozpatrzenia skargi, reklamacji, wniosku termin o którym mowa w ust. 1 może zostać wydłużony do:

- 1) 35 dni roboczych dla reklamacji, złożonej przez Klienta, 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 zgłoszenia lub reklamacji niezwiązanej z realizacją Zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej albo otrzymanych od osoby niebędącej Klientem Banku.
3. Skargi składane na członka Zarządu Banku i Zarząd Banku rozpatrywane są przez Radę Nadzorczą na kolejnym jej posiedzeniu.
 4. W przypadku braku możliwości udzielenia odpowiedzi na złożoną skargę, reklamację, wniosek w terminie określonym w ust. 1, Bank informuje o tym klienta w formie pisemnej wraz z podaniem:
 - 1) przyczyn opóźnienia w rozpatrywaniu reklamacji, skargi, wniosku;
 - 2) okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozstrzygnięcia sprawy;
 - 3) przewidywanego terminu udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację, skargę, wniosek, który nie może być dłuższy niż termin wskazany w ust. 2.
 5. W przypadku niedotrzymania terminu wskazanego w ust. 1, a w określonych przypadkach terminu określonego w ust. 2, skargę, reklamację, wniosek uznaje się za rozpatrzoną zgodnie z wolą klienta.
 6. Przepisu § 7 ust. 5 nie stosuje się do klientów instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą i rolników.

§ 8

[Sposób powiadomienia o rozpatrzeniu skargi, reklamacji, wniosków]

1. Odpowiedź na skargę, reklamację, wniosek udzielana jest w formie pisemnej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji i wysłana:
 - 1) listem poleconym na adres korespondencyjny podany przez klienta z zastrzeżeniem ust. 3 – 5 lub
 - 2) wyłącznie na wniosek klienta z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres mailowy, z którego skarga, reklamacja, wniosek została wysłana, chyba że klient podał w skardze, reklamacji, wniosku inny adres mailowy, poprzez załączenie skanu odpowiedzi lub elektronicznie w ramach usługi e-Doręczeń.
2. W odniesieniu do klientów Banku, adres korespondencyjny, o którym mowa w ust. 1 pkt 1 powinien być zgodny z adresem wskazanym w umowie zawartej z klientem, którego dotyczy skarga, reklamacja, wniosek.
3. W przypadku braku zgodności adresu korespondencyjnego, o którym mowa powyżej odpowiedź przesłana zostanie na adres wskazany w umowie zawartej z klientem, którego dotyczy skarga, reklamacja, wniosek.
4. W przypadku nie podania przez klienta adresu korespondencyjnego oraz braku adresu w umowie zawartej z klientem skarga, reklamacja, wniosek pozostanie do odbioru w Centrali Banku.
5. W odniesieniu do klientów, którzy nie zawarli z Bankiem umowy, a złożyli skargę, reklamację, wniosek odpowiedź wysyłana jest na adres wskazany w skardze, reklamacji, wniosku, na adres mailowy lub elektronicznie w ramach usługi e-Doręczeń.
6. Przepisu § 8 ust. 5 nie stosuje się do klientów instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą i rolników.

§ 9

[Informacje dodatkowe]

1. Bank podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
2. Od stanowiska zawartego w odpowiedzi na skargę, reklamację, wniosek klient może:
 - 1) odwołać się terminie 30 dni od dnia otrzymania niniejszej decyzji do Zarządu Banku;
 - 2) zwrócić się o pomoc do właściwego miejscowo Miejskiego Rzecznika Konsumentów albo Powiatowego Rzecznika Konsumentów (przysługuje Klientowi posiadającemu status konsumenta),
 - 3) zwrócić się do Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego działającego przy Związku Banków Polskich (przysługuje Klientowi posiadającemu status konsumenta) w przypadkach roszczeń określonych w Regulaminie Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego, dostępnym na stronie internetowej Związku Banków Polskich (www.zbp.pl),
 - 4) wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy przez Rzecznika Finansowego na zasadach określonych w Ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i Funduszu Edukacji Finansowej,
 - 5) wystąpić do Rzecznika Finansowego o przeprowadzenie postępowania polubownego na zasadach określonych w Ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i Funduszu Edukacji Finansowej oraz w Ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich,
 - 6) zwrócić się do Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego, z wnioskiem o przeprowadzenie pozasądowego rozstrzygnięcia sporu, na zasadach określonych w Regulaminie Sądu Polubownego przy KNF, dostępnym na stronie internetowej Komisji Nadzoru Finansowego (https://www.knf.gov.pl/dla_ryнку/sad_polubowny_przy_KNF),
 - 7) wystąpić z powództwem do właściwego miejscowo sądu powszechnego,
 - 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 postanowieniami w art. 82 RODO oraz w art. 92 - 100 Ustawy z dnia 10 maja 2018 roku o ochronie danych osobowych.
 - 9) zwrócić się do Prezesa Zarządu Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (PFRON), 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.

FORMULARZ SKARGI

_____ *miejsowość, data*

_____ *imię i nazwisko Konsumenta*

_____ *adres korespondencyjny i nr telefonu do kontaktu*

_____ *PESEL/REGON/NIP/NR KRS*

Obszar niedostępności, którego dotyczy skarga

- Cyfrowa (strony internetowe, aplikacje, dokumenty elektroniczne)
- Architektoniczna (budynki, przestrzeń publiczną)
- Informacyjno-komunikacyjna (język, formaty informacji, dostępność tłumaczy)

Opis zdarzenia lub przedmiotu zastrzeżeń wraz ze wskazaniem oczekiwań dotyczących skargi:

_____ *miejsowość, data*

_____ *podpis/pieczątka i podpisy Konsumenta/osoby
zgłaszającej*

_____ *stempel funkcyjny i podpis pracownika
placówki Banku przyjmującego skargę*

**FORMULARZ
reklamacji dla klienta indywidualnego**

_____ *stempel nagłówkowy placówki banku*

Numer rachunku: _____

Dane posiadacza rachunku:

_____ *imiona* _____ *nazwisko*

PESEL _____

Telefon kontaktowy Klienta:

1. Reklamacja transakcji na rachunku*

Data reklamowanej transakcji: _____ Kwota reklamowanej transakcji złotych

Kanał dostępu, poprzez który realizowano operację:

WWW

PLACÓWKA BANKU

_____ *rodzaj operacji (np. przelew, lokata, zlecenie stałe)*

Zakres reklamacji (prosimy o zaznaczenie tylko jednego z poniższych punktów):

- Powyższa transakcja nie była dokonana przeze mnie/ i nikogo nie upoważniłem/am/ do jej dokonania
 Dokonałem/am/ tylko jednej transakcji, natomiast zostałem/am/ obciążony/na podwójnie
 Kwota dokonanej transakcji wynosi złotych, a nie złotych
 Inne:

2. Pozostałe reklamacje :

(opis reklamacji, oczekiwania klienta)

_____ *miejsowość, data*

_____ *podpis posiadacza rachunku/pełnomocnika*

Potwierdzenie przyjęcia reklamacji przez Bank:

_____ *miejsowość, data*

_____ *stempel funkcyjny i podpis pracownika przyjmującego reklamację
w placówce Banku*

* Niniejszy formularz nie dotyczy reklamacji transakcji dokonanych kartą płatniczą.

