

Informacja o zasadach składania i rozpatrywania reklamacji/skarg oraz zgłoszeń w Banku Spółdzielczym w Trzebieiszowie.

Klient Banku Spółdzielczego w Trzebieiszowie (dalej Bank) jest uprawniony do złożenia reklamacji, a Bank jest zobowiązany do jej rozpatrzenia według poniższych zasad:

1. Klient powinien zgłosić reklamację do Banku niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia. Bank rozpatruje reklamacje złożone przez Klientów Banku lub osoby działające w ich imieniu:
 - 1) w przypadku Klientów indywidualnych w zakresie:
 - a) transakcji płatniczych,
 - b) transakcji na instrumentach finansowych,
 - c) kredytów konsumenckich lub hipotecznych,
 - d) 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.
2. W przypadku reklamacji dotyczącej produktów ubezpieczeniowych oferowanych przez Bank - Klient ma możliwości składania reklamacji:
 - 1) bezpośrednio do Zakładu ubezpieczeń, z którym Bank zawarł umowę o współpracy:
 - a) **do Generali Towarzystwo Ubezpieczeń S.A** w formie pisemnej – osobiście w siedzibie Generali, ul. Senatorska 18 , 02-676 Warszawa lub w każdej jednostce Generali obsługującej Klientów, albo przesyłane przesyłką pocztową, lub ustnie – telefonicznie pod numerem telefonu +48 913 913 913;
 - b) **do Generali Życie Towarzystwo Ubezpieczeń S.A** w formie pisemnej – osobiście w siedzibie Generali, ul. Senatorska 18 , 02-676 Warszawa lub w każdej jednostce Generali obsługującej Klientów, albo przesyłane przesyłką pocztową, lub ustnie – telefonicznie pod numerem telefonu +48 913 913 913;
 - c) **do Leadenhall Insurance S.A** w formie pisemnej na adres: Leadenhall Insurance S.A ul. Domaniewska 42, 02-672 Warszawa, telefonicznie pod nr telefonu: +48 22 380 42 40 jak również za pośrednictwem poczty elektronicznej kontakt@leadenhall.pl
 - d) **do Squarelife Insurance AG** w formie pisemnej na adres: Leadenhall Insurance S.A ul. Domaniewska 42, 02-672 Warszawa, telefonicznie pod nr telefonu: +48 22 380 42 40 jak również za pośrednictwem poczty elektronicznej kontakt@leadenhall.pl
 - e) **do Prévoir-Vie Groupe Prévoir S.A.** w formie pisemnej: osobiście w siedzibie firmy albo pocztą na adres: Prévoir-Vie Groupe Prévoir S.A. Oddział w Polsce ul. Emilii Plater 28, 00-688 Warszawa; w formie elektronicznej: na adres e-mail: reklamacje@prevoir.pl ustnie: telefonicznie: na numer telefonu: (22) 572 80 00
 - f) **Vienna Life Towarzystwo Ubezpieczeń na życie S.A** w formie elektronicznej: na adres e-mail: reklamacje@viennalife.pl
 - g) **Saltus Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A** na piśmie osobiście w siedzibie Towarzystwa, w dowolnej jednostce organizacyjnej Towarzystwa zajmującej się obsługą klientów bądź przesyłką pocztową na adres : SALTUS TU ŻYCIE S.A ul. Władysława IV 22, 81-743 Sopot lub poprzez wysłanie na adres do doręczeń elektronicznych: AE:PL-67891-11109-HHCVU-30 zgodnie z ustawą o doręczeniach elektronicznych.
 - h) **Warta Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A** w formie pisemnej na adres TUnŻ WARTA S.A skr. Poczta 1013, 00-950 Warszawa 1, w formie elektronicznej za pomocą formularza www.warta.pl/reklamacje , telefonicznie pod nr tel. +48 502308308, w każdej jednostce TUnŻ WARTA na piśmie doręczonym osobiście lub w formie ustnej do protokołu.
 - i) **InterRisk Towarzystwo Ubezpieczeń S.A Vienna Insurance Group** na życie w formie pisemnej – osobiście albo za pośrednictwem operatora pocztowego lub kuriera, bądź za pośrednictwem agenta ubezpieczeniowego; ustnie – telefonicznie poprzez InterRisk Kontakt (nr tel.: 22 575 25 25) albo osobiście do protokołu w jednostce organizacyjnej InterRisk obsługującej klientów; elektronicznie – wysyłając e-mail na adres: szkody@interrisk.pl
 - 2) albo na zasadach niżej wymienionych :
albo osobiście na formularzu reklamacyjnym dostępnym na stronie internetowej www.bstrzebieszow.pl w zakładce Informacje obligatoryjne » Informacja o trybie zgłaszania informacji oraz w placówkach Banku.

3. Reklamacja powinna zawierać zastrzeżenia związane z działalnością prowadzoną przez Bank wobec Klienta oraz dane adresowe Klienta. Klient powinien dołączyć wszelkie dokumenty związane ze zgłoszoną reklamacją. Bank może zwrócić się do Klienta o uzupełnienie dokumentacji zgłaszanej reklamacji, w przypadku w którym uzupełnienie dokumentów warunkuje rozpatrzeniem reklamacji.

4. Klient może złożyć reklamację w następującej formie:

1) Na piśmie :

a) w postaci papierowej – osobiście w naszej placówce albo wysyłając ją na adres :

Bank Spółdzielczy w Trzebieszowie, 21-404 Trzebieszów Drugi 33 tel. 25 506 58 00

oraz każdej placówce Banku zajmująca się obsługą Klienta tj:

- w Oddziale w Kąkolewnicy, ul. Lubelska 7, 21-302 Kąkolewnica, tel. 25 506 58 50,
- w Oddziale w Stoczku Łukowskim ul. Armii Wojska Polskiego 7, 21-450 Stoczek Łukowski, tel. 25 506 58 70,
- w Oddziale w Wojcieszowie ul. Kościelna 40, 21-411 Wojcieszów tel. 25 506 58 90,
- w Oddziale w Łukowie ul. Międzyrzecka 62, 21-400 Łuków, tel 25 506 59 30;
- w Filii w Adamowie pl. Śniegockich 1, 21-412 Adamów tel 25 506 59 10,
- w Filii w Białej Podlaskiej ul. Brzeska 37, 21-500 Biała Podlaska, tel. 25 506 59 50
- w Filii w Łukowie ul. Browarna 25-27/2B, 21-400 Łuków, tel. 25 506 59 20

b) w postaci elektronicznej – za pomocą środka komunikacji elektronicznej (e-mail: reklamacje@bstrzebieszow.pl, system bankowości elektronicznej, albo wysyłając j na nasz adres do doręczeń elektronicznych AE:PL-65482-91260-VHCSR-22 w ramach usługi e-Doręczenia

2) ustnie :

a) telefonicznie albo

b) osobiście w naszej placówce do protokołu reklamacyjnego

Jeżeli klient złoży reklamację ustnie w naszej placówce, potwierdzimy jej przyjęcie w protokole reklamacyjnym.

5. Bieg terminu rozpatrywania reklamacji rozpoczyna się w dniu jej wpływu do Banku.

6. Klient uprawniony jest do złożenia reklamacji 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, jeśli nie przekazano jej informacji o zasadach składania i rozpatrywania reklamacji Banku.

8. W uzasadnionych przypadkach, gdy zachodzi konieczność przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego i ww. terminy rozpatrzenia reklamacji nie mogą zostać dotzymane, Bank przed upływem tego terminu, informuje Klienta o przyczynie opóźnienia ze wskazaniem okoliczności, które muszą zostać ustalone oraz przewidywanego terminu udzielenia odpowiedzi.

9. W przypadku, o którym mowa w ust. 8 termin rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi przez Bank nie może być dłuższy niż:

- 1) 35 dni roboczych dla reklamacji, związanej z realizacją usług płatniczych
- 2) 60 dni kalendarzowych od daty otrzymania reklamacji niezwiązanej z realizacją usług płatniczych oraz reklamacji otrzymanych od osoby niebędącej Klientem Banku.

10. W przypadku braku odpowiedzi ze strony Banku od otrzymania przez Bank reklamacji lub brak przedstawienia uzasadnienia przekroczenia terminu wskazanego w ust.8 na udzielenie odpowiedzi na zgłoszenie, reklamację uznaje się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.

11. Sposób odpowiedzi na reklamację :

- 1) Na reklamację związaną z realizacją Zlecenia płatniczego lub wydaniem karty płatniczej odpowiedź przekazywana jest na piśmie w postaci papierowej listem poleconym wysłanym pod aktualnie

- obowiązujący adres korespondencyjny lub mailowo z adresu : reklamacje@bstrzebieszow.pl, system bankowości elektronicznej,
- w formie załączonego do wiadomości pliku PDF, na wskazany w dokumentacji Banku adres mailowy Klienta z zastrzeżeniem, że taka forma odpowiedzi wysyłana jest wyłącznie na wniosek Klienta (w przypadku braku adresu e-mail Klienta w dokumentacji Banku, odpowiedź na reklamację wysyłana jest drogą listowną, na wskazany adres korespondencyjny);
- 2) Na reklamację niezwiązaną z realizacją Zlecenia płatniczego lub wydaniem karty płatniczej:
- a) przekazaną ustnie w Oddziale Banku lub telefonicznie – odpowiedź przekazywana jest zgodnie z wnioskiem Klienta złożonym w trakcie składania reklamacji: przez bankowość internetową, w formie załączonego do wiadomości pliku PDF, mailowo z adresu : reklamacje@bstrzebieszow.pl Banku Spółdzielczego, w formie załączonego do wiadomości pliku PDF, na wskazany w dokumentacji Banku adres mailowy Klienta, na piśmie w postaci elektronicznej, na adres Klienta do doręczeń elektronicznych lub listem poleconym pod aktualnie obowiązujący adres korespondencyjny;
 - b) przesłaną mailowo na adres : reklamacje@bstrzebieszow.pl, system bankowości elektronicznej,
– odpowiedź przekazywana jest mailowo z adresu: reklamacje@bstrzebieszow.pl, w formie załączonego do wiadomości pliku PDF, chyba że Klient w reklamacji wskaże inny preferowany sposób otrzymania odpowiedzi;
 - c) przesłaną listownie na adres Banku – odpowiedź przekazywana jest również drogą listowną, listem poleconym pod wskazany adres korespondencyjny, chyba że Klient w reklamacji wskaże inny preferowany sposób otrzymania odpowiedzi;
 - d) złożoną za pośrednictwem bankowości internetowej – odpowiedź przekazywana jest także przez bankowość internetową, w formie załączonego do wiadomości pliku PDF, chyba że Klient w reklamacji wskaże inny preferowany sposób otrzymania odpowiedzi;
 - e) przesłaną na adres Banku do doręczeń elektronicznych – odpowiedź przekazywana jest na piśmie w postaci elektronicznej, na adres Klienta do doręczeń elektronicznych, chyba że Klient w reklamacji wskaże inny preferowany sposób otrzymania odpowiedzi.

12..Bank nie pobiera żadnych opłat i prowizji za przyjęcie i rozpatrzenie reklamacji.

13. Po otrzymaniu odpowiedzi na reklamację, Klient ma prawo do złożenia odwołania od decyzji Banku do:

- 1) do Zarządu Banku w terminie 30 dni od dnia otrzymania odpowiedzi na reklamację;
- 2) zwrócenia się do Miejskiego Rzecznika Konsumenta lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta (przysługuje Klientowi posiadającemu status konsumenta)
- 3) 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 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej;
- 4) Rzecznika Finansowego, z wnioskiem 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 o Funduszu Edukacji Finansowej oraz w Ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich;
- 5) Arbitra Bankowego, działającego przy Związku Banków Polskich, z wnioskiem arbitrażowym (przysługuje Klientowi posiadającemu status konsumenta) na zasadach określonych w Regulaminie Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego, dostępnym na stronie internetowej Związku Banków Polskich (www.zbp.pl/dla-klientow/arbitr-bankowy);
- 6) 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_rynk/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.

14. Właściwym dla Banku organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego z siedzibą przy ul. Pięknej 20, 00-549 Warszawa, adres korespondencyjny Urzędu: Komisja Nadzoru Finansowego, ul. Piękna 20, skr. poczt. 419, 00-549 Warszawa.

15. Właściwym dla Banku 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 reklamacji dotyczących transakcji nieautoryzowanych w Banku Spółdzielczy w Trzebieiszowie.

1. Klient Banku, (ma prawo do złożenia reklamacji dotyczącej nieautoryzowanej transakcji płatniczej
2. Bank jest zobowiązany rozpatrzyć zgodnie z zasadami określonymi w art. 46 Ustawy o Usługach Płatniczych (Ustawa z dnia 10 maja 2018 r. o zmianie ustawy o usługach płatniczych oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. 2018 poz. 1075.)
3. Klient uprawniony jest do złożenia reklamacji przez pełnomocnika, na podstawie prawidłowo sporządzonego pełnomocnictwa.
4. Klient może złożyć reklamację dotyczącą nieautoryzowanej transakcji płatniczej w następującej formie:
 - 1) pocztą tradycyjną kierując pismo na adres korespondencyjny Banku: Bank Spółdzielczy w Trzebieiszowie 21-404 Trzebieiszów Drugi 33;
 - 2) telefonicznie lub pocztą elektroniczną na adres e-mail: reklamacje@bstrzebieiszow.pl;
 - 3) za pośrednictwem systemu bankowości internetowej;
 - 4) pisemnie lub ustnie w placówce Banku, przy czym przyjęcie reklamacji w formie ustnej wymaga potwierdzenia jej złożenia na formularzu reklamacyjnym.
 - 5) elektronicznie na skrzynkę: AE:PL-65482-91260-VHCSR-22 w ramach usługi e-Doręczenia
5. Klient powinien złożyć w Banku reklamację dotyczącą nieautoryzowanej transakcji niezwłocznie po jej stwierdzeniu. Reklamacja taka musi zawierać:
 - 1) numer rachunku lub numer karty związanej z nieautoryzowaną transakcją;
 - 2) imię i nazwisko Posiadacza rachunku / Użytkownika karty;
 - 3) datę dokonania transakcji płatniczej;
 - 4) oryginalną kwotę transakcji płatniczej;
 - 5) nazwę akceptanta lub bankomatu w przypadku transakcji dokonywanych kartą debetową;
 - 6) wskazanie powodu złożenia reklamacji;
 - 7) potwierdzenie czy Posiadacz rachunku/Użytkownik karty był w posiadaniu karty w chwili realizacji transakcji płatniczej, której dotyczy reklamacja;
 - 8) potwierdzenia czy reklamowana transakcja na rachunku płatniczym była wykonana z należącego do Posiadacza, Użytkownika karty lub Użytkownika urządzenia, które umożliwiało dokonanie tej transakcji.
6. Bank udziela odpowiedzi na reklamację w terminie do 15 dni roboczych od dnia jej otrzymania. W uzasadnionych przypadkach, gdy zachodzi konieczność przeprowadzenia dodatkowego postępowania wyjaśniającego, i tym samym 15 dniowy termin rozpatrzenia reklamacji nie może zostać dotrzymany, Bank przed upływem tego terminu, informuje Klienta o przyczynie opóźnienia ze wskazaniem okoliczności, które muszą zostać ustalone oraz przewidywanego terminu udzielenia odpowiedzi.
7. W przypadku stwierdzenia przez Bank wystąpienia nieautoryzowanej transakcji, Bank niezwłocznie po stwierdzeniu wystąpienia nieautoryzowanej transakcji, to jest najpóźniej do końca kolejnego dnia roboczego, przywraca obciążony rachunek Klienta do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miała ona miejsca: z wyjątkiem gdy:
 - 1) Bank ma uzasadnione i należyte udokumentowane podstawy, aby podejrzewać oszustwo i poinformuje o tym w formie pisemnej organy powołane do ścigania przestępstw;
 - 2) nieautoryzowana transakcja jest skutkiem: posłużenia się utraconym przez klienta albo skradzionym klientowi instrumentem płatniczym lub przywłaszczenia instrumentu płatniczego, za wyjątkiem gdy: klient nie miał możliwości stwierdzenia utraty, kradzieży lub przywłaszczenia instrumentu płatniczego przed wykonaniem transakcji płatniczej, z wyjątkiem przypadku gdy płatnik działał umyślnie lub utrata instrumentu płatniczego przed wykonaniem transakcji płatniczej została spowodowana działaniem lub

zaniechaniem ze strony pracownika, agenta lub oddziału Banku lub podmiotu świadczącego na jego rzecz usługi,

- wówczas Klient odpowiada za nieautoryzowane transakcje płatnicze do wysokości równowartości w walucie polskiej 50 euro;

- 3) Klient doprowadził do transakcji nieautoryzowanej umyślnie albo w wyniku umyślnego lub będącego skutkiem rażącego niedbalstwa naruszenia co najmniej jednego z obowiązków bezpiecznego korzystania z instrumentu płatniczego.
8. Po dokonaniu zwrotu środków z transakcji nieautoryzowanej Bank ma prawo roszczenia zwrotnego, w przypadku stwierdzenia wystąpienia okoliczności decydujących o odpowiedzialności klienta za transakcję nieautoryzowaną tj. udowodnienie oszustwa albo innych okoliczności potwierdzających autoryzację.
9. Bank ma prawo wystąpić na drogę sądową z powództwa cywilnego z tytułu nienależnego zwrotu kwoty z transakcji uznanej jako nieautoryzowaną, jeśli posiada uzasadnione i udokumentowane podstawy, iż transakcja miała charakter transakcji autoryzowanej.
10. Bank udziela odpowiedzi na reklamację dotyczącą nieautoryzowanej transakcji płatniczej na piśmie w formie papierowej 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, niezwłocznie po zakończeniu postępowania wyjaśniającego.
11. Po otrzymaniu odpowiedzi na reklamację, Klient może odwołać się od decyzji Banku do:
 1. Zarządu Banku w terminie 30 dni od dnia otrzymania odpowiedzi na reklamację;
 2. Miejskiego Rzecznika Konsumentów lub Powiatowego Rzecznika Konsumentów (jeśli Klient jest konsumentem);
 3. 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 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej;
 4. Rzecznika Finansowego, z wnioskiem 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 o Funduszu Edukacji Finansowej oraz w Ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich;
 5. Arbitra Bankowego, działającego przy Związku Banków Polskich, z wnioskiem arbitrażowym (przysługuje Klientowi posiadającemu status konsumenta) na zasadach określonych w Regulaminie Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego, dostępnym na stronie internetowej Związku Banków Polskich (www.zbp.pl/dla-klientow/arbiter-bankowy);
 6. 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_rynkusad_polubowny_przy_KNF);
 7. właściwego miejscowo sądu powszechnego, z powództwem.
12. Właściwym dla Banku organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego z siedzibą przy ul. Pięknej 20, 00-549 Warszawa, adres korespondencyjny Urzędu: Komisja Nadzoru Finansowego, , ul. Piękna 20 skr. poczt. 419, 00-549 Warszawa.
13. Właściwym dla Banku 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 w Banku Spółdzielczym w Trzebiezowie

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 2019 r. w sprawie wymogów dostępności produktów i usług, czyli tzw. European Accessibility Act (EAA).

1. 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).

2. 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).

3. Konsument może złożyć skargę w następującej formie:

- 1) pocztą tradycyjną kierując pismo na adres korespondencyjny Banku 21-404 Trzebieszów Drugi 33
- 2) telefonicznie lub pocztą elektroniczną (dane kontaktowe dostępne są na stronie internetowej Banku) na adres e-mail: reklamacje@bstrzebieszow.pl;
- 3) za pośrednictwem systemu bankowości internetowej;
- 4) pisemnie lub ustnie w placówce Banku, przy czym przyjęcie reklamacji w formie ustnej wymaga potwierdzenia jej złożenia na formularzu reklamacyjnym.
- 5) elektronicznie na skrzynkę: AE:PL-65482-91260-VHCSR-22 w ramach usługi e-Doręczenia

4. Bank może pozostawić skargę bez rozpatrzenia, gdy nie zawiera informacji ust. 2 pkt 1-4.

5. 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.

6. Bank udziela odpowiedzi w formie i w sposób, jaki konsument w skardze wskazał jako preferowany.

7. 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.

8. 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.

9. Bank nie pobiera żadnych opłat i prowizji za przyjęcie i rozpatrzenie skargi.