



BANK SPÓŁDZIELCZY W TRZEBIESZOWIE

Informacja o zasadach składania i rozpatrywania reklamacji oraz zgłoszeń o transakcjach nieautoryzowanych w Banku Spółdzielczym w Trzebieszowie.

Klient Banku Spółdzielczego w Trzebieszowie (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 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) transakcji na instrumentach finansowych w terminie nie późniejszym niż 6 lat od dnia zaistnienia zdarzenia
 - d) 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 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.
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 Concordia Polska TU S.A. w siedzibie Towarzystwa, w Oddziałach i u agentów ubezpieczeniowych działających w imieniu Towarzystwa, pisemnie na adres: Concordia Polska TU S.A., ul. św. S. Małachowskiego 10, 61-129 Poznań, telefonicznie pod nr tel. 61 858 48 00, jak również za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: skargi@concordiaubezpieczenia.pl;
 - b) do Generali Życie TU S.A. w formie pisemnej – osobiście w siedzibie Generali, ul. Postępu 15B, 02-676 Warszawa lub w każdej jednostce Generali obsługującej Klientów, albo przesyłane przesyłką pocztową, lub ustnie – telefonicznie pod numerem telefonu +48 913 913 913;
 - 2) albo osobiście na formularzu reklamacyjnym dostępnym na stronie internetowej www.bstrzebieszow.pl w zakładce Informacje obowiązkowe » 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 z przedmiotem sprawy. 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 Centrali Banku w Trzebieszowie, 21-404 Trzebieszów Drugi 33 tel. 25 506 58 00 oraz każdej placówce Banku zajmująca się obsługą Klienta tj:
 - o w Oddziale w Kąkolewnicy, ul. Lubelska 7, 21-302 Kąkolewnica, tel. 25 506 58 50,
 - o w Oddziale w Stoczku Łukowskim ul. Wojska Polskiego 7, 21-450 Stoczek Łukowski, tel. 25 506 58 70,
 - o w Oddziale w Wojcieszowie ul. Kościelna 40, 21-411 Wojcieszów tel. 25 506 58 90,
 - o w Oddziale w Łukowie ul. Międzyrzecka 62, 21-400 Łuków, tel 25 506 59 30;
 - o w Filii w Adamowie pl. Śniegockich 1, 21-412 Adamów tel 25 506 59 10,
 - o w Filii w Łukowie ul. Piłsudskiego 17, 21-400 Łuków, tel 25 506 58 40
 - o w Punkcie Kasowym w Łukowie ul. Międzyrzecka 30b, 21-400 Łuków, tel 25 506 58 41
 - o w Filii w Białej Podlaskiej ul. Brzeska 37, 21-500 Biała Podlaska, tel. 25 506 59 50
 - o w Filii w Łukowie ul. Browarna 25-27/2B, 21-400 Łuków, tel. 25 506 59 20w następującej formie:
 - 1) pocztą tradycyjną kierując pismo na adres korespondencyjny placówki Banku;
 - 2) telefonicznie lub pocztą elektroniczną na adres e-mail: info@bstrzebieszow.pl
 - 3) za pośrednictwem systemu bankowości internetowej;
 - 4) pisemnie lub ustnie w placówkach Banku.
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:



BANK SPÓŁDZIELCZY W TRZEBIESZOWIE

- 1) 15 dni roboczych od daty jej otrzymania dla reklamacji, związanej z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej;
- 2) 30 dni kalendarzowych od dnia jej otrzymania dla reklamacji niezwiązanej z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej,
- 3) 7 dni kalendarzowych od daty jej otrzymania dla reklamacji złożonej przez osobę niebędącą Klientem Banku.

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

8. W przypadku, o którym mowa w ust. 7 termin rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi przez Bank nie może być dłuższy niż:
 - 1) 35 dni roboczych dla reklamacji, związanej z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej, w szczególności reklamacji kartowych rozpatrywanych przy udziale Visa;
 - 2) 60 dni kalendarzowych od daty otrzymania reklamacji niezwiązanej z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej oraz reklamacji otrzymanych od osoby niebędącej Klientem Banku.
9. 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.
10. Bank udziela odpowiedzi na reklamacje 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.
11. Bank nie pobiera żadnych opłat i prowizji za przyjęcie i rozpatrzenie reklamacji.
12. 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) zwrócenia się do Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego, działającego przy Związku Banków Polskich w celu pozasądowego rozstrzygnięcia sporu (przysługuje Klientowi posiadającemu status konsumenta) w przypadkach roszczeń określonych w Regulaminie Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego, dostępnym na stronie internetowej Związku Banków Polskich (www.zbp.pl);
 - 4) wystąpienia z wnioskiem do Rzecznika Finansowego na zasadach określonych w Ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (w przypadku Klienta będącego osobą fizyczną);
 - 5) wystąpienia do Rzecznika Finansowego o przeprowadzenie postępowania polubownego na zasadach określonych w Ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (w przypadku Klienta będącego osobą fizyczną)
 - 6) wystąpienia z powództwem do Sądu Powszechnego.
13. 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.

Informacja o zasadach składania i rozpatrywania zgłoszeń o transakcjach nieautoryzowanych w Banku Spółdzielczym w Trzebieiszowie.

1. Klient Banku, (ma prawo do złożenia zgłoszenia wystąpienia nieautoryzowanej transakcji płatniczej, które 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.))
2. Klient może złożyć zgłoszenie wystąpienia nieautoryzowanej transakcji płatniczej w następującej formie:
 - 1) pocztą tradycyjną kierując pismo na adres korespondencyjny Banku: 21-404 Trzebieiszów Drugi 33;
 - 2) telefonicznie lub pocztą elektroniczną na adres e-mail: info@bstrzebieiszow.pl;
 - 3) za pośrednictwem systemu bankowości internetowej;
 - 4) pisemnie lub ustnie w placówce Banku, przy czym przyjęcie zgłoszenia w formie ustnej wymaga potwierdzenia jej złożenia na formularzu zgłoszenia transakcji nieuprawnionej.
3. Klient powinien złożyć w Banku zgłoszenie wystąpienia nieautoryzowanej transakcji niezwłocznie po jej stwierdzeniu. Zgłoszenie takie musi zawierać:
 - 1) numer rachunku lub numer karty związanej z nieautoryzowaną transakcją;
 - 2) imię i nazwisko Posiadacza rachunku/ Użytkownika/ Użytkownika karty;



BANK SPÓŁDZIELCZY W TRZEBIESZOWIE

- 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 zgłoszenia;
 - 7) potwierdzenie czy Użytkownik/Użytkownik karty był w posiadaniu karty w chwili realizacji transakcji płatniczej, której dotyczy zgłoszenie;
 - 8) potwierdzenie czy transakcja na rachunku płatniczym była wykonana z należącego do Posiadacza/ Użytkownika karty urządzenia umożliwiającego dokonanie tej transakcji.
-
4. W przypadku stwierdzenia przez Bank wystąpienia nieautoryzowanej transakcji, Bank niezwłocznie po stwierdzeniu wystąpienia nieautoryzowanej transakcji, to jest najpóźniej do końca kolejnego dnia roboczego, z wyjątkiem przypadku, w którym Bank ma uzasadnione i należyte udokumentowane podstawy, aby podejrzewać oszustwo, przywraca obciążony rachunek Klienta do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miała ona miejsca.
 5. Bank udziela odpowiedzi na zgłoszenie wystąpienia nieautoryzowanej transakcji płatniczej w formie papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji z zastrzeżeniem, że udzielenie odpowiedzi na zgłoszenie w wybranej formie nie może powodować wystąpienia ryzyka ujawnienia tajemnicy bankowej osobom nieuprawnionym niezwłocznie po zakończeniu postępowania wyjaśniającego.
 6. 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.