

**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 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 Compensa Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. Vienna Insurance Group**, w formie pisemnej na adres: Compensa TU na Życie S.A. Vienna Insurance Group, Al. Jerozolimskie 162, 02-342 Warszawa, jak również za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: Bancassurance@compensazycie.com.pl
    - d) **Wiener Towarzystwo ubezpieczeń S.A Vienna Insurance Group** w formie pisemnej na adres adres Wiener TU S.A. Vienna Insurance Group z siedzibą w Warszawie (02-675), ul. Wołoska 22A lub na adresu e-mail: [kontakt@wiener.pl](mailto:kontakt@wiener.pl) bądź infolinia, tel.: 22 469 69 69, czynna od poniedziałku do piątku od 8 do 18.
    - e) **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](mailto:kontakt@leadenhall.pl)
    - f) **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](mailto:kontakt@leadenhall.pl)
    - g) **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](mailto:reklamacje@prevoir.pl) ustnie: telefonicznie: na numer telefonu: (22) 572 80 00
    - h) **Vienna Life Towarzystwo Ubezpieczeń na życie S.A** w formie elektronicznej: na adres e-mail: [reklamacje@viennialife.pl](mailto:reklamacje@viennialife.pl)
    - i) **Saltus Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A** na piśmie osobiście w siedzibie Towarzystwa, w dowolnej jednostce organizacyjnej Towarzystwa zajmującej się obsługą klientów bądź przesyłką pocztowa 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.
    - j) **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](http://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.
    - k) **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](mailto:szkody@interrisk.pl)
  - 2) albo osobiście na formularzu reklamacyjnym dostępnym na stronie internetowej [www.bstrzebieszow.pl](http://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 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 Wojcieszkowie ul. Kościelna 40, 21-411 Wojcieszków 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:
  - 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 termin 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 Konsumentckiego, działającego przy Związku Banków Polskich w celu pozasądowego rozstrzygnięcia sporu (przysługuje Klientowi posiadającemu status konsumenta) w przypadkach roszczeń określonych w Regulaminie Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego, dostępnym na stronie internetowej Związku Banków Polskich ([www.zbp.pl](http://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;
  - 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 należyście 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.