



Załącznik nr 1 do Instrukcji rozpatrywania reklamacji oraz skarg i wniosków w Banku Spółdzielczym w Przasnyszu

OGÓLNE INFORMACJE DOTYCZĄCE SKŁADANIA I ROZPATRYWANIA REKLAMACJI

Klient korzystający z usług Banku Spółdzielczego w Przasnyszu jest uprawniony do złożenia reklamacji, a Bank Spółdzielczy w Przasnyszu (dalej 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 konsumentskich 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. 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.
3. Klient może złożyć reklamację w następującej formie:
 - 1) na piśmie:
 - a) w postaci papierowej – osobiście w jednostce organizacyjnej lub wysłane przesyłką pocztową bądź kurierską na adres dowolnej placówki Banku,
 - b) w postaci elektronicznej – wysyłając na naszą skrzynkę: **AE:PL-18261-91800-TDTH-31** w ramach usługi e-Doręczenia lub wysyłając e-mail na adres : reklamacje@bsprzasnysz.pl,
 - 2) ustnie:
 - a) telefonicznie poprzez rozmowę z pracownikiem lub
 - b) osobiście w placówce Banku do protokołu reklamacyjnego.
4. Bieg terminu rozpatrywania reklamacji rozpoczyna się w dniu jej wpływu do Banku.
5. Klient uprawniony jest do złożenia reklamacji przez pełnomocnika, na podstawie prawidłowo sporządzonego pełnomocnictwa.
6. Bank udziela odpowiedzi na reklamację w terminie:
 - 1) 15 dni roboczych od dnia jej otrzymania dla reklamacji, związanej z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydaniem karty płatniczej;
 - 2) 30 dni kalendarzowych od dnia jej otrzymania dla reklamacji niezwiązanej z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydaniem karty płatniczej.

W szczególnie skomplikowanych 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 o przewidywanym terminie udzielenia odpowiedzi.
7. W przypadku, o którym mowa w ust. 6. 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 lub MasterCard;
 - 2) 60 dni kalendarzowych od dnia otrzymania reklamacji niezwiązanej z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydaniem karty płatniczej.
8. W przypadku braku odpowiedzi ze strony Banku w ciągu 30 dni od otrzymania przez Bank reklamacji lub brak przedstawienia uzasadnienia przekroczenia terminu na udzielenie odpowiedzi na zgłoszenie, wskazanego w ust. 6, reklamację uznaje się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.
9. Bank udziela odpowiedzi na reklamacje w formie uzależnionej od formy złożenia reklamacji:
 - 1) w formie pisemnej (papierowej) przekazanej listem poleconym za potwierdzeniem odbioru wysłanej pod aktualnie obowiązujący adres korespondencyjny – gdy reklamacja została złożona na piśmie w postaci papierowej, chyba że klient wniósł o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci elektronicznej,
 - 2) w postaci elektronicznej (mailowo na adres, z którego klient złożył reklamację lub za pośrednictwem innego wskazanego przez klienta środka komunikacji elektronicznej, w formie załączonego do wiadomości pliku PDF, albo na adres klienta do doręczeń elektronicznych) – gdy reklamacja została złożona na piśmie w postaci elektronicznej, chyba że klient wniósł o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci papierowej,
 - 3) w postaci papierowej albo elektronicznej, zgodnie z wnioskiem klienta – gdy reklamacja została złożona ustnie,

z zastrzeżeniem, że udzielenie odpowiedzi na reklamację w wybranej formie nie może powodować wystąpienia ryzyka ujawnienia tajemnicy bankowej osobom nieuprawnionym.
10. Bank nie pobiera żadnych opłat i prowizji za przyjęcie i rozpatrzenie reklamacji.
11. Klient ma prawo do złożenia odwołania od decyzji Banku do:
 - 1) odwołania się 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); Szczegóły dotyczące rozwiązywania sporów arbitrażowych przez Arbitra Bankowego znajdują się na stronie internetowej: www.zbp.pl/dla-klientow/arbitrer-bankowy. Postępowanie jest płatne. Wniosek o wszczęcie postępowania można złożyć:
 - a) pisemnie na adres: Bankowy Arbitraż Konsumencki ul. Kruczkowskiego 8, 00–380 Warszawa lub
 - b) e-mailem na adres: arbitraz.kancelaria@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); Szczegóły dotyczące rozwiązywania sporów przez Rzecznika Finansowego znajdują się na stronie internetowej: <https://rf.gov.pl/polubowne/>. Postępowanie jest płatne. Wniosek o wszczęcie postępowania można złożyć:
 - a) pisemnie na adres: Biuro Rzecznika Finansowego Departament Pozasądowego Rozwiązywania Sporów, ul. Nowogrodzka 47 A, 00–695 Warszawa;
 - b) za pośrednictwem platformy ePUAP;
 - c) przez formularz na stronie internetowej;
 - d) elektronicznie na skrzynkę: AE:PL-82898-28814-BHBGA-15 w ramach usługi e-Doręczenia
 - e) osobiście w:
 - siedzibie Biura Rzecznika Finansowego przy ul. Nowogrodzkiej 47 A, 00–695 Warszawa,
 - Oddziale Terenowym Biura Rzecznika Finansowego w Olsztynie przy ul. Prostej 1 / 2 lok. 5, 10–028 Olsztyn,
 - Oddziale Terenowym Biura Rzecznika Finansowego w Lublinie przy ul. Krakowskie Przedmieście 22 lok. 1, 20–400 Lublin.
 - 6) wystąpienia z powództwem do Sądu Powszechnego i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy. .
12. Właściwym dla Banku organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego.
- Szczegóły dotyczące rozwiązywania sporów przez Sąd Polubowny przy KNF znajdują się na stronie internetowej: https://www.knf.gov.pl/dla_rynku/sad_polubowny_przy_KNF. Postępowanie jest płatne. Wniosek o wszczęcie postępowania można złożyć:
- a) pisemnie na adres: Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego, ul. Piękna 20, skr. poczt. nr 419, 00–549 Warszawa lub
 - b) e-mailem na adres: sad.polubowny@knf.gov.pl.

OBOWIĄZEK INFORMACYJNY

Zgodnie z art. 13 ust. 1-2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) - zwanej dalej „RODO” Bank Spółdzielczy w Przasnyszu informuje Panią/Pana o przetwarzaniu danych osobowych (tj. nazwa, adres, dane osoby do kontaktów, adres email, nr telefonu) stanowiących Pani/Pana własność.

Administratorem Pana/Pani danych osobowych jest Bank Spółdzielczy w Przasnyszu z siedzibą w Przasnyszu, ul. Słowackiego 1, 06-300 Przasnysz (dalej: Bank). Bank wyznaczył Inspektora Ochrony Danych, z którym może się Pani/Pan skontaktować w sprawach ochrony swoich danych osobowych pod adresem e-mail: iod@bsprzasnysz.pl, lub pisemnie na adres naszej siedziby wskazany powyżej.

Pana/Pani dane osobowe będą przetwarzane dla celów rozpatrzenia niniejszej reklamacji. Bank będzie przetwarzał w powyższych celach dane osobowe podane administratorowi bezpośrednio przez Pana/Panią.

Przetwarzanie przez Bank Pana/Pani danych osobowych odbywa się na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c, d i f Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) i jest niezbędne do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez Administratora oraz wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na administratorze a także niezbędne dla ochrony żywotnych interesów osoby, której dane dotyczą.

Podanie danych osobowych w zakresie wskazanym powyżej jest obowiązkowe w związku z tym, iż przetwarzanie jest niezbędne do wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na Banku jako administratorze (art. 6 ust. 1 lit. c RODO) na podstawie wyżej wskazanych przepisów prawa.

Pana/Pani dane osobowe będą przechowywane przez okres realizacji reklamacji we wszystkich instancjach a także w celach archiwalnych. Pana/Pani dane osobowe mogą być udostępniane przez Bank osobom upoważnionym przez Bank, tj. pracownikom i współpracownikom Banku, którzy mają dostęp do danych w związku z wykonywanymi obowiązkami. Przysługuje Pani/Panu prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania, a także prawo do żądania usunięcia lub ograniczenia przetwarzania oraz prawo do przenoszenia danych. W celu skorzystania z powyższych praw należy skontaktować się z administratorem lub z Inspektorem Ochrony Danych, korzystając ze wskazanych wyżej danych kontaktowych.

Przysługuje Panu/Pani prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.