Zasady rozpatrywania Reklamacji, Zapytań oraz Skarg przez Bank Spółdzielczy w Skierniewicach

1. Reklamacja/Zapytanie/Skarga może być złożona w każdej jednostce Banku obsługującej klientów.
2. Reklamacja może być złożona: osobiście przez Klienta Banku, osoby działające w jego imieniu na mocy udzielonego pełnomocnictwa (m. in. adwokat, radca prawny, Powiatowy albo Miejski Rzecznik Konsumentów, Arbiter Bankowy) albo w roli przedstawiciela ustawowego, np. osobę fizyczną będącą kuratorem, opiekunem prawnym oraz za pośrednictwem dostawcy usług.
3. Skarga może być złożona: osobiście przez Konsumenta, osoby działające w jego imieniu na mocy udzielonego pełnomocnictwa (np. adwokat, radca prawny) albo w roli przedstawiciela ustawowego, np. osobę fizyczną będącą kuratorem, opiekunem prawnym.
4. Reklamacje/Zapytania/Skargi przyjmowane są w następujących formach:
   1) pisemnej - w postaci papierowej drogą korespondencyjną lub poprzez złożenie pisma w Placówce sprzedażowej lub Centrali Banku;
   2) telefonicznej - w rozmowie telefonicznej z konsultantem Infolinii Banku lub pracownikiem Placówki sprzedażowej przyjmującym Reklamację/Zapytanie/Skargę;
   3) osobistej – w jednostce Banku obsługującej Klientów w formie podpisanego protokołu stanowiącego załącznik nr 1;
   4) elektronicznej na adres email bank@bsskierniewice.pl z wpisaniem w tytule emaila zwrotu „reklamacja", poprzez system bankowości elektronicznej lub w ramach usługi e-doręczenia na skrzynkę: AP:PL-38089-31237-DEWFF-31.3.

5. Bank udziela Klientowi odpowiedzi w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji w rozumieniu art. 2 pkt 30 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych.
6. Klient Banku wnioskuje / nie wnioskuje* o przesłanie odpowiedzi na reklamacje pocztą elektroniczną na adres email ……

7. Odpowiedzi na Reklamację/Zapytanie/Skargę należy udzielić bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż:
   1) 15 dni roboczych od daty otrzymania Reklamacji, złożonej przez Klienta, związanej z realizacją Zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej;
   2) 30 dni kalendarzowych od daty otrzymania Zapytania, Reklamacji lub Skargi niezwiązanej z realizacją Zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej albo otrzymanych od osoby niebędącej Klientem Banku;
   3) 7 dni kalendarzowych od daty otrzymania Reklamacji złożonej przez osobę, która nie zawarła umowy z Bankiem, albo wobec której nie został wypełniony obowiązek informacyjny o zasadach składania i rozpatrywania Reklamacji lub Skarg w Banku;
   4) wskazanym przez organ administracyjny (dotyczy np. KNF, Prezesa UOKiK, Rzecznika Finansowego),

5) wskazanym przez Arbitra Bankowego lub innego podmiotu uprawnionego do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 roku o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.

8. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 3 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, Reklamacji lub Skargi niezwiązanej z realizacją Zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej albo otrzymanych od osoby niebędącej Klientem Banku.

9. Po otrzymaniu odpowiedzi na Reklamację Klient ma prawo do:

1) odwołania się w terminie 30 dni od dnia otrzymania decyzji do Zarządu Banku Spółdzielczego w Skierniewicach,

2) zwrócenia się do właściwego miejscowo Miejskiego Rzecznika Konsumenta lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta (przysługuje Klientowi posiadającemu status konsumenta),

3) zwrócenia się do Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego działającego przy Związku Banków Polskich (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 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 o Funduszu Edukacji Finansowej (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 przeciwko Bankowi Spółdzielczemu w Skierniewicach do sądu powszechnego właściwego według siedziby Banku lub miejsca zamieszkania Klienta,

7) 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 art. 82 RODO i art. 92 - 100 Ustawy z dnia 10 maja 2018 roku o ochronie danych osobowych.

10. Po otrzymaniu odpowiedzi na Skargę Klient ma prawo do:

1) odwołania się w terminie 30 dni od dnia otrzymania niniejszej decyzji do Zarządu Banku Spółdzielczego w Skierniewicach,

2) zwrócenie się do właściwego miejscowo Miejskiego Rzecznika Konsumentów albo Powiatowego Rzecznika Konsumentów (przysługuje konsumentowi),

3) zwrócenia 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.

* - niepotrzebne skreślić