

Informacja dla klienta dotycząca zasad składania reklamacji/skarg/wniosków

W przypadku posiadania zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Bank w zakresie wykonywanych czynności bankowych w rozumieniu ustawy Prawo bankowe z dnia 29 sierpnia 1997 r., klient ma prawo złożyć reklamację.

[Forma i miejsce złożenia reklamacji]

§ 1

1. Reklamacje mogą być wnoszone przez klienta:
 - 1) osobiście w siedzibie Banku lub w dowolnej placówce Banku, w formie pisemnej lub ustnej do protokołu;
 - 2) listownie w formie pisemnej na adres siedziby Banku lub dowolnej placówki Banku;
 - 3) faksem w formie pisemnej na numery placówek Banku, podane na stronie internetowej Banku tj. www.bszw.pl
2. Adresy Centrali oraz Oddziałów znajdują się na stronie internetowej www.bszw.pl
3. Reklamacje dotyczące transakcji dokonanych kartami płatniczymi winny być składane na obowiązującym w Banku formularzu, przy czym reklamację dotyczącą każdej transakcji należy złożyć na oddzielnym formularzu. Do reklamacji, o ile to możliwe, należy dołączyć dokumenty, dodatkowe informacje/wyjaśnienia dotyczące reklamowanej transakcji.

[Zakres danych zawartych w reklamacji]

§ 2

1. Treść reklamacji złożonej w formie pisemnej powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko lub nazwę klienta;
 - 2) adres korespondencyjny;
 - 3) dokładny opis zdarzenia lub przedmiotu zastrzeżeń klienta;
 - 4) oczekiwany przez klienta stan po rozpatrzeniu zastrzeżeń;
 - 5) podpis klienta,
 - 6) numer telefonu w przypadku wyrażania przez klienta woli otrzymania odpowiedzi na reklamację za pośrednictwem poczty elektronicznej (e-mail).

2. Reklamacja dotycząca transakcji dokonywanych kartami płatniczymi oprócz danych zawartych w ust. 1 dodatkowo powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko posiadacza karty/użytkownika karty;
 - 2) numer karty
 - 3) numer rachunku, do którego wydano kartę
 - 4) datę transakcji;
 - 5) kwotę transakcji;
 - 6) miejsce dokonania reklamowanej transakcji (nazwę placówki, miasto, państwo), zgodnie z danymi zaksięgowanej transakcji.
3. W przypadku stwierdzenia przez Bank braku informacji wymaganych do rozpatrzenia reklamacji, Bank zwraca się do klienta o ich uzupełnienie w formie w jakiej klient złożył reklamację.
4. W sytuacji odmowy podania przez klienta wszystkich danych niezbędnych do rozpoczęcia procesu reklamacyjnego, a także w razie odmowy złożenia podpisu na formularzu reklamacji dotyczącej transakcji dokonanej kartą, pracownik Banku informuje klienta, że rozpatrzenie reklamacji nie będzie możliwe, ze względu na niekompletność oświadczenia klienta oraz niezwłocznie informuje o tym bezpośredniego przełożonego. Niezależnie od powyższego, jednostka rozpatrująca udziela odpowiedzi na reklamację klienta w terminie określonym w § 4 ust. 1 lub 2.

[Sposób potwierdzenia wpływu reklamacji]

§ 3

Bank potwierdza złożenie reklamacji w formie pisemnej.

[Termin rozpatrzenia reklamacji]

§ 4

1. Odpowiedź na reklamację dotyczącą świadczonych przez Bank usług płatniczych powinna być udzielona klientowi bez zbędnej zwłoki nie później niż w terminie do 15 dni roboczych od daty otrzymania reklamacji przez Bank, w przypadku pozostałych reklamacji w terminie do 30 dni kalendarzowych od daty otrzymania reklamacji przez Bank.
2. W szczególnie skomplikowanych przypadkach termin, o którym mowa w ust. 1, może ulec wydłużeniu do 35 dni roboczych w przypadku reklamacji dotyczących świadczonych

przez Bank usług płatniczych, w przypadku pozostałych reklamacji do 60 dni kalendarzowych.

3. Za szczególne skomplikowane przypadki uznaje się konieczność uzyskania przez Bank dodatkowych informacji od podmiotów trzecich współpracujących z Bankiem niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji m.in.: reklamacje kartowe, sprawy związane z windykacją kredytów, sprawy spadkowe, fraudy, reklamacje składane przez system Ognivo, Sorbnet, SWIFT.
4. W przypadku braku możliwości udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację w terminie określonym w ust. 1, jednostka rozpatrująca reklamację powinna w formie pisemnej lub mailowej, w przypadku gdy klient wskaże taką formę otrzymania odpowiedzi na reklamację, powiadomić o tym klienta w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia wpływu reklamacji wraz z podaniem:
 - 2) przyczyn opóźnienia w rozpatrywaniu reklamacji wraz z przeprosinaami;
 - 3) okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia zastrzeżeń klienta;
 - 4) przewidywanego terminu udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację, który nie może być dłuższy niż wskazany w ust. 2.
5. Do zachowania terminów, o których mowa w ust. 1 – 2 wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem, a w przypadku odpowiedzi udzielonych na piśmie - nadanie w placówce pocztowej operatora wyznaczonego w rozumieniu art. 3 pkt 13 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe, z zastrzeżeniem ust. 6.
6. W przypadku, gdy klient wskaże formę elektroniczną, jako formę otrzymania odpowiedzi na reklamację, odpowiedź na reklamację i informacja, o której mowa w ust. 4, w formacie podpisanego elektronicznie pliku pdf i zaszyfrowana hasłem jest wysłana na adres e-mail klienta podany na formularzu reklamacji. Hasło dla klienta umożliwiające odczytanie odpowiedzi na reklamację jest generowane przez jednostkę rozpatrującą reklamację i wysyłane w formie sms na numer telefonu klienta podany na formularzu reklamacji.
7. W przypadku niedotrzymania terminu określonego w ust. 1, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach, o których mowa w ust. 3, terminu określonego w ust. 2, istnieje ryzyko uznania, że reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą klienta.
8. Udzielając odpowiedzi na reklamację Bank bierze pod uwagę stan faktyczny istniejący w ostatnim dniu terminu na udzielenie odpowiedzi na reklamację – określonego w ust. 1, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach w ust. 2, chyba że informacje i ewentualne dokumenty, jakimi dysponuje Bank, umożliwiają udzielenie odpowiedzi wcześniej.

9. W przypadku gdy zmianie ulegnie stan faktyczny, w oparciu o który Bank udzielił odpowiedzi na reklamację, Bank ponownie rozpoznaje reklamację biorąc pod uwagę zmieniony stan faktyczny, o ile zmiany nastąpiły na korzyść klienta.

[Sposób powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji]

§ 5

1. Odpowiedź udzielana jest w formie papierowej, na papierze firmowym przy użyciu czcionki Time New Roman 12 pkt, a na uzasadnione żądanie klienta przy użyciu większej czcionki i wysłana (z zastrzeżeniem ppkt. 3):
 - 1) listem poleconym na adres wskazany w reklamacji przez klienta, z zastrzeżeniem pkt 2;
 - 2) na innym trwałym nośniku i na wniosek klienta, w tym z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na podany przez klienta adres e-mail, poprzez załączenie skanu odpowiedzi.
 - 3) odebrana osobiście w placówce Banku.
2. W odniesieniu do klientów, którzy nie zawarli z bankiem umowy, a złożyli reklamację, odpowiedź wysyłana jest na adres wskazany w reklamacji lub adres mailowy, o którym mowa w ust. 1 pkt 2.

[Usługa Chargeback]

§ 6

1. Chargeback to usługa inicjowana przez Bank na podstawie reklamacji złożonej przez klienta; umożliwia ona odzyskanie środków z tytułu kwestionowanej przez klienta transakcji dokonanej kartą płatniczą w przypadku, w którym klient nie może dochodzić swoich praw bezpośrednio u akceptanta karty.
2. Informacje dotyczące przypadków, w których klient może skorzystać z usługi Chargeback zostały określone w regulaminach dotyczących prowadzenia rachunków bankowych i wydawania poszczególnych rodzajów kart płatniczych.
3. W ramach świadczenia usługi chargeback Bank przesyła - za pośrednictwem organizacji płatniczej - reklamację do akceptanta karty.
4. W przypadku usługi chargeback Bank jest pośrednikiem pomiędzy klientem (kupującym towar lub usługę), a sprzedawcą (przyjmującym płatność).
5. Usługa chargeback jest przeprowadzana zgodnie z międzynarodowymi regulacjami organizacji płatniczej, której logo znajduje się na karcie wykorzystanej do transakcji (Visa lub Mastercard), tj. na zasadach i w terminach wskazanych przez te organizacje płatnicze.

6. Z uwagi na realizację usługi chargeback, na zasadach i w terminach wskazanych przez organizacje płatnicze, Bank w ciągu 14 dni od przyjęcia reklamacji informuje klienta, że w związku z rozpatrywaniem jego zgłoszenia w trybie chargeback, do udzielenia mu odpowiedzi będą mieć zastosowanie terminy właściwej organizacji płatniczej.
7. Decyzja w sprawie zwrotu kwoty transakcji klientowi jest niezależna od Banku.
8. Bank informuje klienta o decyzji akceptanta, w terminie 5 dni roboczych od dnia jej otrzymania; w przypadku stwierdzenia bezzasadności żądania zgłoszonego we wniosku o chargeback, kwota kwestionowanej transakcji nie jest zwracana.

[Zgłaszanie nieautoryzowanych transakcji płatniczych]

§ 7

1. W przypadku stwierdzenia przez odpowiednią jednostkę organizacyjną Banku, że transakcja nie była autoryzowana, pracownik tej jednostki jest zobowiązany niezwłocznie przekazać dyspozycję do Zespołu księgowości i rozliczeń tak, aby nie później niż do końca dnia roboczego następującego po dniu stwierdzenia przez tę jednostkę wystąpienia nieautoryzowanej transakcji, którą został obciążony rachunek, przywrócić rachunek klienta do stanu, jaki istniałby, gdyby transakcja nie miała miejsca.
2. Informację o przywróceniu lub o odmowie przywrócenia rachunku klienta do stanu rachunku, jaki istniałby, gdyby nieautoryzowana transakcja nie miała miejsca, właściwa jednostka organizacyjna przekazuje niezwłocznie, nie później niż w terminie 1 dnia roboczego pracownikowi ds. zgodności i kontroli wewnętrznej.
3. Pracownik jednostki organizacyjnej Banku niezwłocznie przekazuje klientowi informację, o której mowa w ust. 2.
4. W przypadku powzięcia przez Bank podejrzania o umyślnym działaniu klienta lub naruszeniu przez klienta co najmniej jednego z obowiązków, o których mowa w przepisie art. 42 ustawy o usługach płatniczych, pracownik jednostki organizacyjnej Banku podejmuje działania polegające na:
 - 1) Zabezpieczeniu dowodów (pism Klienta, dowodów z systemu bankowego),
 - 2) Poinformowaniu Klienta o:
 - a) przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego i powzięciu podejrzania o umyślnym działaniu Klienta,
 - b) złożeniu przez Bank doniesienia do organów ścigania,
 - c) braku podstaw do zwrotu środków z tytułu transakcji, na podstawie art. 46 ust. 1 ustawy o usługach płatniczych - Bank udziela negatywnej odpowiedzi na zgłoszoną przez klienta reklamację,
 - 3) Złożeniu doniesienia do organów ścigania.
5. W przypadku zgłoszenia przez Klienta nieautoryzowanej (w jego ocenie) transakcji i dokonaniu przez Bank na rzecz klienta zwrotu kwoty wynikającej z tej transakcji, a następnie powzięciu przez Bank wiedzy o doprowadzeniu przez klienta do tej transakcji umyślnie lub w wyniku umyślnego lub będącego skutkiem rażącego niedbalstwa

naruszenia co najmniej jednego z obowiązków, o których mowa w art. 42 ustawy o usługach płatniczych, pracownik jednostki organizacyjnej Banku podejmuje działania polegające na wezwaniu Klienta do zwrotu Bankowi środków, poprzez wysłanie pisma, według wzoru określonego w załączniku.

6. Egzekucja należności Banku z tytułu nienależnego zwrotu środków z tytułu autoryzowanej przez Klienta transakcji płatniczej jest prowadzona w oparciu o obowiązującą w Banku „Procedurę windykacji należności w Banku Spółdzielczym Ziemi Wieluńskiej” oraz powszechnie obowiązujące przepisy prawa.

[Rozpatrywanie skarg i reklamacji ubezpieczeniowych]

§ 8

1. W przypadku złożenia przez klienta reklamacji ubezpieczeniowej zawierającej zastrzeżenia co do usług świadczonych przez zakład ubezpieczeń:
 - 1) osobiście w formie pisemnej w placówce Banku lub listownie w formie pisemnej na adres placówki Banku, pracownik Banku potwierdza na reklamacji i/albo kopercie datę jej wpływu do placówki Banku,
 - 2) osobiście w formie ustnej podczas wizyty klienta w placówce Banku, pracownik Banku wypełnia formularz według wzoru stanowiącego załącznik nr 16 do niniejszych Zasad, przekazuje Klientowi do podpisu, wpisuje na reklamacji datę wpływu, oraz informuje klienta, że reklamacja zostanie przekazana do zakładu ubezpieczeń.
2. Reklamacja ubezpieczeniowa powinna zawierać:
 - 1) nazwę zakładu ubezpieczeń, do którego reklamacja jest kierowana
 - 2) dane klienta wymienione w załączniku nr 16;
 - 3) numer polisy/szkody/sprawy;
 - 4) określenie czego reklamacja ubezpieczeniowa dotyczy, wskazanie uzasadnienia oraz oczekiwań klienta.
 - 5) datę wpływu reklamacji do Banku.

[Informacje dodatkowe]

§ 9

1. Bank podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
2. W razie sporu z Bankiem może Pani/Pan zwrócić się o pomoc do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Praw Konsumentów.
3. Od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację może Pani/Pan:

Załącznik nr 1 do Zasad składania i rozpatrywania skarg i reklamacji w BS Ziemi Wieluńskiej

- 1) odwołać się do Prezesa Zarządu Banku, a w przypadku złożenia skargi na działalność Zarządu, do Rady Nadzorczej Banku, poprzez złożenie odwołania w formie i miejscu właściwej dla reklamacji;
 - 2) złożyć zapis na Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego,
 - 3) złożyć wniosek o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego,
 - 4) skorzystać z instytucji Arbitra Bankowego przy Związku Banków Polskich lub
 - 5) wystąpić z powództwem do właściwego miejscowo sądu powszechnego tj. Sądu Rejonowego w Wieluniu ze wskazaniem Banku Spółdzielczego Ziemi Wieluńskiej jako pozwanego”.
4. Bank Spółdzielczy Ziemi Wieluńskiej wyraża zgodę na udział w pozasądowym postępowaniu w sprawie rozwiązywania sporów między Panią/em a Bankiem Spółdzielczym Ziemi Wieluńskiej przed:
- 1) Rzecznikiem Finansowym, ul. Nowogrodzka 47A, 00-695 Warszawa;
 - 2) Sądem Polubownym przy Komisji Nadzoru Finansowego, ul. Piękna 20, 00-549 Warszawa na zasadach określonych w Regulaminie Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego
 - 3) Bankowym Arbitrażem Konsumenckim przy Związku Banków Polskich ul. Kruczkowskiego 8, 00-380 Warszawa.

[Skargi]

§ 10

W przypadku posiadania zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Bank lub wykonywanej działalności, nie stanowiących reklamacji, klient ma prawo złożyć skargę.

[Wniosek]

§ 11

Przedmiotem wniosku mogą być sprawy dotyczące poprawy funkcjonowania Banku, lepszego zaspokojenia potrzeb klientów, usprawnienia pracy lub poszerzania oferty Banku.

[Informacja o podmiotach rozpatrujących spory konsumenckie]

§ 12

Bank Spółdzielczy Ziemi Wieluńskiej, w związku z wejściem w życie Ustawy z dnia 23 września 2016 r., o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, informuje,

Załącznik nr 1 do Zasad składania i rozpatrywania skarg i reklamacji w BS Ziemi Wieluńskiej

iż podmiotem uprawnionym właściwym do pozasądowego rozwiązywania sporów powstałych pomiędzy Bankiem a konsumentami oraz osobami fizycznymi prowadzącymi działalność gospodarczą, wspólnikami spółek cywilnych oraz rolnikami, jest Rzecznik Finansowy. Szczegółowe informacje o zasadach rozwiązywania sporów można uzyskać w Biurze Rzecznika Finansowego pod adresem: ul. Nowogrodzka 47A, 00-695 Warszawa Warszawa oraz na jego stronie internetowej: <https://rf.gov.pl/>.

Bank Spółdzielczy Ziemi Wieluńskiej, w związku z wejściem w życie Ustawy z dnia 23 września 2016 r., o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, informuje, iż podmiotem uprawnionym właściwym do pozasądowego rozwiązywania sporów powstałych pomiędzy Bankiem a konsumentami oraz osobami fizycznymi prowadzącymi działalność gospodarczą, wspólnikami spółek cywilnych oraz rolnikami jest Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego, na zasadach określonych w Regulaminie Sądu Polubownego. Szczegółowe informacje o zasadach rozwiązywania sporów można uzyskać pod adresem: ul. Piękna 20, 00-549 Warszawa oraz na stronie internetowej <https://knf.gov.pl>.

Bank Spółdzielczy Ziemi Wieluńskiej, w związku z wejściem w życie Ustawy z dnia 23 września 2016 r., o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, informuje iż podmiotem uprawnionym właściwym do pozasądowego rozwiązywania sporów powstałych pomiędzy Bankiem, a konsumentami jest Bankowy Arbitraż Konsumentki przy Związku Banków Polskich. Szczegółowe informacje o zasadach rozwiązywania sporów można uzyskać pod adresem: ul. Kruczkowskiego 8, 00-380 Warszawa oraz na stronie internetowej <https://zbp.pl/dla-konsumentow/arbiter-bankowy/dzialalnosc>

*dotyczy konsumentów

** dotyczy klientów indywidualnych oraz osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, w tym wspólników spółki cywilnej oraz rolników, dotyczy reklamacji ubezpieczeniowych