

Informacja o zasadach składania i rozpatrywania reklamacji oraz skarg

Zasady składania i rozpatrywania reklamacji w Polskim Banku Spółdzielczym w Wyszkanie

Klient Polskiego Banku Spółdzielczego w Wyszkanie (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 sytuacji, która budzi zastrzeżenia.
2. Klient może złożyć reklamację w następującej formie:
 - 1) ustnie - z wykorzystaniem połączenia telefonicznego z pracownikiem Banku
 - 2) pisemnie – wysyłając list na adres: Polski Bank Spółdzielczy w Wyszkanie, ul. T. Kościuszki 5, 07-200 Wyszaków lub na adres dowolnej placówki Banku
 - 3) osobiście – w najbliższej placówce PBS Banku
 - 4) elektronicznie - poprzez system bankowości elektronicznej lub pocztę elektroniczną na adres: reklamacje@bswyszakow.pl
 - 5) elektronicznie na skrzynkę: AE:PL-24805-12010-CFGJE-23 w ramach usługi e-Doręczenia.
3. Klient może złożyć reklamację przez pełnomocnika, na podstawie prawidłowo sporządzonego pełnomocnictwa.
4. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) zastrzeżenia związane z działalnością Banku wobec Klienta,
 - 2) dane pozwalające na identyfikację Klienta oraz dane adresowe
 - 3) dokumenty związane ze zgłoszoną reklamacją.
5. Bank może zwrócić się do Klienta, aby uzupełnił dokumentację dotyczącą zgłaszanej reklamacji.
6. Reklamacja dotycząca nieautoryzowanej transakcji płatniczej powinna zawierać:
 - 1) numer rachunku lub numeru karty związanej z reklamowaną transakcją;
 - 2) imiona i nazwiska Posiadacza rachunku, Użytkownika lub Użytkownika karty;
 - 3) daty dokonania transakcji płatniczej;
 - 4) oryginalnej kwoty transakcji płatniczej;
 - 5) nazwy lub adresu placówki akceptanta lub bankomatu w przypadku transakcji dokonywanych kartą debetową;
 - 6) wskazania powodu złożenia reklamacji;
 - 7) potwierdzenia czy Użytkownik lub Użytkownik karty posiadał kartę w chwili realizacji reklamowanej transakcji płatniczej kartą;
 - 8) potwierdzenia czy reklamowana transakcja na rachunku płatniczym była wykonana z należącego do Posiadacza, Użytkownika karty lub Użytkownika urządzenia, które umożliwiałoby dokonanie tej transakcji.
7. W przypadku stwierdzenia przez Bank wystąpienia nieautoryzowanej transakcji, Bank niezwłocznie po stwierdzeniu wystąpienia nieautoryzowanej transakcji, to jest najpóźniej do końca kolejnego dnia

roboczego, przywraca obciążony rachunek Klienta do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miała ona miejsca, z wyjątkiem gdy:

- 1) Bank ma uzasadnione i należycie udokumentowane podstawy, aby podejrzewać oszustwo i poinformuje o tym w formie pisemnej organy powołane do ścigania przestępstw;
- 2) nieautoryzowana transakcja jest skutkiem: posłużenia się utraconym przez klienta albo skradzionym klientowi instrumentem płatniczym lub przywłaszczenia instrumentu płatniczego, za wyjątkiem gdy: klient nie miał możliwości stwierdzenia utraty, kradzieży lub przywłaszczenia instrumentu płatniczego przed wykonaniem transakcji płatniczej, z wyjątkiem przypadku gdy płatnik działał umyślnie lub utrata instrumentu płatniczego przed wykonaniem transakcji płatniczej została spowodowana działaniem lub zaniechaniem ze strony pracownika, agenta lub oddziału Banku lub podmiotu świadczącego na jego rzecz usługi, - wówczas Klient odpowiada za nieautoryzowane transakcje płatnicze do wysokości równowartości w walucie polskiej 50 euro;
- 3) Klient doprowadził do transakcji nieautoryzowanej umyślnie albo w wyniku umyślnego lub będącego skutkiem rażącego niedbalstwa naruszenia co najmniej jednego z obowiązków bezpiecznego korzystania z instrumentu płatniczego.

8. Bank może uznać za niezasadne/przedawnione reklamacje złożone przez Klientów:

- 1) w przypadku Klientów indywidualnych (konsumentów) w zakresie:
 - a) transakcji płatniczych w terminie późniejszym, niż 13 miesięcy od dnia zaistnienia zdarzenia,
 - b) kredytów konsumenckich w terminie późniejszym, niż 6 lat od dnia zaistnienia zdarzenia,
 - c) roszczeń związanych z prowadzonym rachunkiem bankowym oraz pozostałych typów reklamacji w terminie późniejszym, niż 2 lata od dnia zaistnienia zdarzenia;
- 2) w przypadku Klientów instytucjonalnych w zakresie:
 - a) transakcji płatniczych w terminie późniejszym, niż 30 dni kalendarzowych od dnia zaistnienia zdarzenia,
 - b) kredytów w terminie późniejszym, niż 3 lata od dnia zaistnienia zdarzenia,
 - c) roszczeń związanych z prowadzonym rachunkiem bankowym oraz pozostałych typów reklamacji w terminie późniejszym, niż 2 lata od dnia zaistnienia zdarzenia.

9. Bank udziela odpowiedzi na reklamację w terminie:

- 1) 15 dni roboczych od daty jej otrzymania dla reklamacji związanej z realizacją usług płatniczych, w tym kart płatniczych;
- 2) 30 dni kalendarzowych od dnia jej otrzymania dla reklamacji niezwiązanej z realizacją usług płatniczych;
- 3) 7 dni kalendarzowych od daty jej otrzymania dla reklamacji złożonej przez osobą niebędącą Klientem Banku,

10. W uzasadnionych przypadkach, termin rozpatrzenia reklamacji może zostać przedłużony do:

- 1) 35 dni roboczych dla reklamacji, związanej z realizacją usług płatniczych,
- 2) 60 dni kalendarzowych od daty otrzymania reklamacji niezwiązanej z realizacją usług płatniczych oraz reklamacji otrzymanych od osoby, która nie jest Klientem Banku.

11. W przypadku przedłużonego terminu rozpatrzenia reklamacji, Bank poinformuje Klienta o przyczynie opóźnienia, wskazując okoliczności, które muszą zostać ustalone oraz przewidywany termin odpowiedzi.

12. Bank udziela odpowiedzi na reklamacje na piśmie lub na wniosek Klienta mailowo pocztą elektroniczną.
13. Bank nie pobiera żadnych opłat i prowizji za przyjęcie i rozpatrzenie reklamacji.
14. Po otrzymaniu odpowiedzi na reklamację, Klient może odwołać się od decyzji Banku do:
 - 1) Zarządu Banku w terminie 30 dni od dnia otrzymania odpowiedzi na reklamację;
 - 2) Miejskiego Rzecznika Konsumentów lub Powiatowego Rzecznika Konsumentów (jeśli Klient jest konsumentem);
 - 3) Rzecznika Finansowego, z wnioskiem o przeprowadzenie pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązania sporu z podmiotem rynku 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;
 - 4) Rzecznika Finansowego, z wnioskiem o przeprowadzenie postępowania polubownego 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 oraz w Ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich;
 - 5) Arbitra Bankowego, działającego przy Związku Banków Polskich, z wnioskiem arbitrażowym (przysługuje Klientowi posiadającemu status konsumenta) na zasadach określonych w Regulaminie Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego, dostępnym na stronie internetowej Związku Banków Polskich (www.zbp.pl/dla-klientow/arbitrer-bankowy);
 - 6) Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego, z wnioskiem o przeprowadzenie pozasądowego rozstrzygnięcia sporu, na zasadach określonych w Regulaminie Sądu Polubownego przy KNF, dostępnym na stronie internetowej Komisji Nadzoru Finansowego (https://www.knf.gov.pl/dla_rynku/sad_polubowny_przy_KNF);
 - 7) właściwego miejscowo sądu powszechnego, z powództwem;
 - 8) 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 w art. 82 RODO oraz w art. 92 - 100 Ustawy z dnia 10 maja 2018 roku o ochronie danych osobowych.
15. 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.
16. Właściwym dla Banku organem nadzoru w sprawach ochrony konsumentów jest Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z siedzibą przy pl. Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa.

Informacja o zasadach składania i rozpatrywania skarg w Polskim Banku Spółdzielczym w Wyszkanie

Konsument ma prawo złożyć skargę do Banku, jeśli uważa, że usługi bankowości detalicznej lub produkty wykorzystywane do ich oferowania lub świadczenia nie są dla niego dostępne zgodnie z wymogami ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze.

1. Skarga powinna zawierać:
 - 1) Imię i nazwisko konsumenta;
 - 2) adres do korespondencji, adres e-mail lub numer telefonu wraz ze wskazaniem preferowanego sposobu kontaktu z konsumentem;
 - 3) wskazanie produktu albo usługi, których dotyczy skarga;
 - 4) wskazanie wymagania dostępności, którego nie spełniają produkt albo usługa, wraz z żądaniem zapewnienia jego spełniania przez Bank;
 - 5) wskazanie preferowanego sposobu zapewnienia spełniania wymagania dostępności przez produkt albo usługę (nieobowiązkowo).
2. Bank może pozostawić skargę bez rozpatrzenia, gdy nie zawiera informacji z pkt. 1 ppkt 1-4.
3. Konsument może złożyć skargę w następującej formie:
 - 1) ustnie - z wykorzystaniem połączenia telefonicznego z pracownikiem Banku
 - 2) pisemnie – wysyłając list na adres: Polski Bank Spółdzielczy w Wyszku, ul. T. Kościuszki 5, 07-200 Wyszki lub na adres dowolnej placówki Banku
 - 3) osobiście – w najbliższej placówce PBS Banku
 - 4) elektronicznie - poprzez system bankowości elektronicznej lub pocztę elektroniczną na adres: reklamacje@bswyszkow.pl
 - 5) elektronicznie na skrzynkę: AE:PL-24805-12010-CFGJE-23 w ramach usługi e-Doręczenia.
4. Bank udziela odpowiedzi na skargę w terminie 30 dni od daty jej otrzymania.
5. W szczególnie skomplikowanych przypadkach termin rozpatrzenia skargi może zostać wydłużony do 60 dni od dnia otrzymania skargi.
6. W przypadku przedłużonego terminu rozpatrzenia skargi, Bank zawiadamia konsumenta o przyczynie zwłoki oraz wskazuje nowy termin rozpatrzenia skargi.
7. Bank udziela odpowiedzi w formie i w sposób, jaki konsument w skardze wskazał jako preferowany.
8. Po otrzymaniu odpowiedzi na skargę, Konsument może odwołać się od decyzji Banku do:
 - 1) Zarządu Banku w terminie 30 dni od dnia otrzymania odpowiedzi na skargę;
 - 2) Miejskiego Rzecznika Konsumentów lub Powiatowego Rzecznika Konsumentów (jeśli Klient jest konsumentem);
 - 3) Prezesa Zarządu Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych, 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.
9. Bank nie pobiera żadnych opłat i prowizji za przyjęcie i rozpatrzenie skargi.