

### Informacja o zasadach składania i rozpatrywania reklamacji oraz zgłoszeń w Banku Spółdzielczym w Głogówku

#### Informacja o zasadach składania i rozpatrywania reklamacji w Banku Spółdzielczym w Głogówku

Klient Banku Spółdzielczego w Głogówku (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) 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:
  - 1) na piśmie -osobiście w dowolnej placówce Banku albo przesyłką pocztową na adres siedziby Banku Spółdzielczego w Głogówku ul. Rynek 20a 48-250 Głogówek, albo na adres do doręczeń elektronicznych [AE:PL-29397-19144-HRBBU-20](mailto:AE:PL-29397-19144-HRBBU-20) w ramach usługi e-Doręczenia
  - 2) ustnie- telefonicznie lub osobiście do protokołu podczas wizyty w placówce;
  - 3) w postaci elektronicznej- korzystając ze skrzynki kontaktowej na stronie internetowej Banku [www.bs-glogowek.pl](http://www.bs-glogowek.pl) .
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 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 osobą 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.
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;
  - 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.
8. 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.
9. Bank nie pobiera żadnych opłat i prowizji za przyjęcie i rozpatrzenie reklamacji.
10. Klient ma prawo do złożenia odwołania od decyzji Banku do:
  - 1) Zarządu Banku w terminie 30 dni od dnia otrzymania odpowiedzi na reklamację;
  - 2) Miejskiego Rzecznika Konsumenta lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta (przysługuje Klientowi posiadającemu status konsumenta);
  - 3) 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](http://www.zbp.pl));
  - 4) 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.
11. 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 reklamacji dotyczących transakcji nieautoryzowanych w Banku Spółdzielczym w Głogówku.**

1. Klient Banku ma prawo do złożenia reklamacji dotyczącej nieautoryzowanej transakcji płatniczej, w terminie 13 miesięcy od dnia obciążenia rachunku płatniczego albo od dnia, w którym transakcja miała być wykonana.
2. 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.
3. Klient uprawniony jest do złożenia reklamacji przez pełnomocnika, na podstawie prawidłowo sporządzonego pełnomocnictwa.
4. Klient może złożyć reklamację dotyczącą nieautoryzowanej transakcji płatniczej w następującej formie:
  - 1) na piśmie -osobiście w dowolnej placówce Banku albo przesyłką pocztową na adres siedziby Banku Spółdzielczego w Głogówku ul. Rynek 20a 48-250 Głogówek, albo na adres do doręczeń elektronicznych [AE:PL-29397-19144-HRBBU-20](mailto:AE:PL-29397-19144-HRBBU-20) w ramach usługi e-Doręczenia
  - 2) ustnie- telefonicznie lub osobiście do protokołu podczas wizyty w placówce;
  - 3) w postaci elektronicznej- korzystając ze skrzynki kontaktowej na stronie internetowej Banku [www.bs-glogowek.pl](http://www.bs-glogowek.pl) .
5. Klient powinien złożyć w Banku reklamację dotyczącą nieautoryzowanej transakcji niezwłocznie po jej stwierdzeniu. Reklamacja taka musi zawierać:
  - 1) numer rachunku lub numer karty związanej z nieautoryzowaną transakcją;
  - 2) imię i nazwisko Posiadacza rachunku/ 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 reklamacji;
  - 7) potwierdzenie czy Posiadacz rachunku/ Użytkownik karty był w posiadaniu karty w chwili realizacji transakcji płatniczej, której dotyczy reklamacja;
6. Bank udziela odpowiedzi na reklamację w terminie do 15 dni roboczych od dnia jej otrzymania. W uzasadnionych przypadkach, gdy zachodzi konieczność przeprowadzenia dodatkowego postępowania wyjaśniającego, i tym samym 15 dniowy termin rozpatrzenia reklamacji nie może zostać dotrzymany, Bank przed upływem tego terminu, informuje Klienta o przyczynie opóźnienia ze wskazaniem okoliczności, które muszą zostać ustalone oraz przewidywanego terminu udzielenia odpowiedzi.
7. W przypadku stwierdzenia przez Bank wystąpienia nieautoryzowanej transakcji niezwłocznie 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 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.
12. Po dokonaniu zwrotu środków z transakcji nieautoryzowanej Bank ma prawo roszczenia zwrotnego, w przypadku stwierdzenia wystąpienia okoliczności decydujących o odpowiedzialności klienta za transakcję nieautoryzowaną tj. udowodnienie oszustwa albo innych okoliczności potwierdzających autoryzację.
13. Bank ma prawo wystąpić na drogę sądową z powództwa cywilnego z tytułu nienależnego zwrotu kwoty z transakcji uznanej jako nieautoryzowaną, jeśli posiada uzasadnione i udokumentowane podstawy, iż transakcja miała charakter transakcji autoryzowanej.
14. Bank udziela odpowiedzi na reklamację dotyczącą nieautoryzowanej transakcji płatniczej 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, niezwłocznie po zakończeniu postępowania wyjaśniającego.
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.