

Informacja o zasadach składania i rozpatrywania reklamacji oraz skarg w Banku Spółdzielczym w Krasnosielcu z siedzibą w Makowie Mazowieckim

Informacja o zasadach składania i rozpatrywania reklamacji w Banku Spółdzielczym w Krasnosielcu z siedzibą w Makowie Mazowieckim

1. Reklamację powinieneś zgłosić do nas niezwłocznie po uzyskaniu informacji o sytuacji, która budzi Twoje zastrzeżenia. Rozpatrujemy reklamacje złożone przez Ciebie lub osoby działające w Twoim imieniu:
 - 1) w przypadku, gdy jesteś Klientem indywidualnym m.in. w zakresie:
 - a) transakcji płatniczych,
 - b) kredytów konsumenckich lub hipotecznych,
 - c) transakcji na instrumentach finansowych,
 - d) roszczeń związanych z prowadzonym rachunkiem bankowym oraz pozostałych typów skarg lub reklamacji.
 - 2) w przypadku, gdy jesteś Klientem instytucjonalnych m.in. w zakresie:
 - a) transakcji płatniczych,
 - b) kredytów,
 - c) roszczeń związanych z prowadzonym rachunkiem bankowym oraz pozostałych typów skarg lub reklamacji.
2. Reklamacja powinna zawierać zastrzeżenia związane z naszą działalnością wobec Ciebie oraz Twoje dane adresowe. Powinieneś dołączyć wszelkie dokumenty związane ze zgłoszoną przez Ciebie reklamacją. Możemy zwrócić się do Ciebie, abyś uzupełnił dokumentację, która dotyczy zgłaszanej przez Ciebie reklamacji.
3. Reklamację możesz złożyć w następującej formie:
 - 1) pocztą tradycyjną kierując pismo na adres korespondencyjny Banku: Bank Spółdzielczy w Krasnosielcu z siedzibą w Makowie Mazowieckim, ul. Admirala Rickovera 15, 06-200 Maków Mazowiecki;
 - 2) pocztą elektroniczną na adres: centrala@bskrasnosielc.pl
 - 3) elektronicznie na skrzynkę: AE:PL-26670-26846-IBDEB-20; w ramach usługi e-Doręczenia,
 - 4) pisemnie lub ustnie w placówce Banku, przy czym przyjęcie reklamacji w formie ustnej wymaga potwierdzenia przez Ciebie jej złożenia na formularzu reklamacyjnym.
4. Bieg terminu rozpatrywania złożonej przez Ciebie reklamacji rozpoczyna się w dniu jej wpływu do nas.
5. Reklamacje w Twoim imieniu może złożyć również Twój pełnomocnik, na podstawie prawidłowo sporządzonego pełnomocnictwa.
6. Odpowiedzi na Twoją reklamację udzielimy 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 otrzymania reklamacji, gdy jesteś osobą niebędącą naszym Klientem i jeśli nie przekazano Ci informacji o zasadach składania i rozpatrywania reklamacji w naszym Banku. W przypadku przekazania wyżej wymienionej informacji, termin rozpatrywania Twojej reklamacji przez nas określa pkt. 1, 2 i 4.
7. W uzasadnionych przypadkach, gdy zachodzi konieczność przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego i wyżej wymienione terminy rozpatrzenia Twojej reklamacji nie mogą zostać dotzymane,

- to przed upływem tego terminu, poinformujemy Cię o przyczynie opóźnienia ze wskazaniem okoliczności, które muszą zostać ustalone oraz przewidywanego termin udzielenia odpowiedzi.
8. W przypadku, o którym mowa w pkt. 7. termin rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi przez nasz Bank nie może być dłuższy niż:
 - 1) 35 dni roboczych , gdy Twoja reklamacja jest związana z realizacją usług płatniczych;
 - 2) 60 dni kalendarzowych od daty otrzymania od Ciebie reklamacji niezwiązanej z realizacją usług płatniczych oraz reklamacji , w przypadku, gdy nie jesteś naszym Klientem.
 9. Odpowiedzi na Twoją reklamację udzielimy Ci na piśmie lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji.
 10. Nie pobieramy żadnych opłat i prowizji za przyjęcie i rozpatrzenie złożonej przez Ciebie reklamacji.
 11. Po otrzymaniu odpowiedzi na reklamację, masz prawo do złożenia odwołania od naszej decyzji do:
 - 1) Zarządu Banku w terminie 30 dni od dnia otrzymania przez Ciebie odpowiedzi na reklamację;
 - 2) Miejskiego Rzecznika Konsumentów lub Powiatowego Rzecznika Konsumentów (jeśli jesteś 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_ryнку/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 zasadami określonymi w art. 82 RODO oraz w art. 92 - 100 Ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych.
 12. Właściwym dla nas 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.
 13. Właściwym dla nas 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 reklamacji dotyczących transakcji nieautoryzowanych w Banku Spółdzielczym w Krasnosielcu z siedzibą w Makowie Mazowieckim

1. Masz prawo do złożenia reklamacji dotyczącej nieautoryzowanej transakcji płatniczej.
2. Reklamację może za Ciebie złożyć Twój pełnomocnik, na podstawie prawidłowo sporządzonego pełnomocnictwa.

3. Reklamację dotyczącą nieautoryzowanej transakcji płatniczej możesz złożyć w następującej formie:
 - 1) pocztą tradycyjną kierując pismo na nasz adres korespondencyjny: Bank Spółdzielczy w Krasnosielcu z siedzibą w Makowie Mazowieckim, ul. Admirała Rickovera 15, 06-200 Maków Mazowiecki;
 - 2) pocztą elektroniczną na adres: centrala@bskrasnosielc.pl;
 - 3) elektronicznie na skrzynkę: AE:PL-26670-26846-IBDEB-20; w ramach usługi e-Doręczenia;
 - 4) pisemnie lub ustnie w placówce Banku, przy czym przyjęcie reklamacji w formie ustnej wymaga potwierdzenia jej złożenia na formularzu reklamacji zgłaszanej osobiście.
4. Nieautoryzowaną transakcję płatniczą, powinieneś złożyć niezwłocznie po jej stwierdzeniu. Prosimy o przekazanie nam w niej:
 - 1) numeru rachunku lub numeru karty związanej z reklamowaną transakcją;
 - 2) imienia 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 umożliwiło dokonanie tej transakcji.
5. Odpowiedzi na Twoją reklamację udzielimy 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, przed upływem tego terminu, poinformujemy Cię o przyczynie opóźnienia ze wskazaniem okoliczności, które muszą zostać ustalone oraz przewidywanego terminu udzielenia odpowiedzi.
6. W przypadku stwierdzenia przez nas wystąpienia nieautoryzowanej transakcji, niezwłocznie po stwierdzeniu wystąpienia nieautoryzowanej transakcji, to jest najpóźniej do końca kolejnego dnia roboczego, przywrócimy Twój obciążony rachunek do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miała ona miejsca, z wyjątkiem gdy:
 - 1) mamy uzasadnione i należyte udokumentowane podstawy, aby podejrzewać oszustwo i informujemy o tym w formie pisemnej organy powołane do ścigania przestępstw;
 - 2) nieautoryzowana transakcja jest skutkiem: posłużenia się utraconym przez Ciebie albo skradzionym Tobie instrumentem płatniczym lub przywłaszczeniem instrumentu płatniczego, za wyjątkiem gdy: nie miałeś możliwości stwierdzenia utraty, kradzieży lub przywłaszczenia instrumentu płatniczego przed wykonaniem transakcji płatniczej, z wyjątkiem przypadku gdy Ty, jako płatnik działałeś 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 odpowiadasz za nieautoryzowane transakcje płatnicze do wysokości równowartości w walucie polskiej 50 euro;
 - 3) doprowadziłeś do transakcji nieautoryzowanej umyślnie albo w wyniku umyślnego lub będącego skutkiem rażącego niedbalstwa naruszenia co najmniej jednego z obowiązków bezpiecznego korzystania z instrumentu płatniczego.
7. Odpowiedzi na Twoją reklamację dotyczącą nieautoryzowanej transakcji płatniczej udzielimy na piśmie lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji.
8. Po otrzymaniu od nas odpowiedzi na reklamację, możesz odwołać się od naszej decyzji do:
 - 1) Zarządu Banku w terminie 30 dni od dnia otrzymania odpowiedzi na reklamację;
 - 2) Miejskiego Rzecznika Konsumentów lub Powiatowego Rzecznika Konsumentów (jeśli jesteś 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/arbiter-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_ryнку/sad_polubowny_przy_KNF);
 - 7) właściwego miejscowo sądu powszechnego, z powództwem.
9. Właściwym dla nas 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.
10. Właściwym dla nas 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 Banku Spółdzielczym w Krasnosielcu z siedzibą w Makowie Mazowieckim

Jeśli jesteś konsumentem i jeśli uważasz, że usługi bankowości detalicznej lub produkty wykorzystywane do ich oferowania lub świadczenia nie są dla Ciebie dostępne zgodnie z wymogami ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze, to masz prawo złożyć do nas skargę. Ta ustawa wdraża Dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/882 z dnia 17 kwietnia 2019 r. w sprawie wymogów dostępności produktów i usług, czyli tzw. European Accessibility Act (EAA).

1. Skarga może dotyczyć różnych aspektów braku dostępności, m.in.:
 - 1) strony internetowej Banku dla osób ze szczególnymi potrzebami (np. brak możliwości odczytu przez czytnik ekranu);
 - 2) aplikacji mobilnej Banku dla osób ze szczególnymi potrzebami (np. brak możliwości obsługi bez użycia dotyku);
 - 3) sposobu świadczenia usługi przez Bank lub dokumentów i informacji o świadczonej usłudze (np. brak możliwości otrzymania umowy w powiększonym druku lub w formacie audio).
2. Twoja skarga powinna zawierać co najmniej następujące informacje:
 - 1) Twoje imię i nazwisko;
 - 2) adres do korespondencji, adres e-mail lub numer telefonu wraz ze wskazaniem preferowanego sposobu kontaktu z Tobą;
 - 3) wskazanie produktu albo usługi, których dotyczy Twoja skarga;
 - 4) wskazanie wymagania dostępności, którego nie spełniają nasz produkt albo usługa, wraz z żądaniem zapewnienia przez nas jego spełnienia;
 - 5) wskazanie preferowanego sposobu zapewnienia spełnienia wymagania dostępności przez produkt albo usługę, ale jest to nieobowiązkowe.

3. Jako konsument możesz złożyć skargę w następującej formie:
 - 1) pocztą tradycyjną kierując pismo na nasz adres korespondencyjny: Bank Spółdzielczy w Krasnosielcu z siedzibą w Makowie Mazowieckim, ul. Admirala Rickovera 15, 06-200 Maków Mazowiecki;
 - 2) pocztą elektroniczną na adres: centrala@bskrasnosielc.pl;
 - 3) elektronicznie na skrzynkę: AE:PL-26670-26846-IBDEB-20; w ramach usługi e-Doręczenia;
 - 4) pisemnie lub ustnie w placówce naszego Banku, przy czym przyjęcie skargi w formie ustnej wymaga potwierdzenia jej złożenia na formularzu skargi zgłaszanej osobiście.
4. W przypadku, gdy Twoja skarga nie zawiera informacji z pkt. 2 ppkt 1-4., to możemy pozostawić ją bez rozpatrzenia.
5. Odpowiedzi na Twoją skargę udzielimy w terminie 30 dni od daty jej otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie Twojej skargi i udzielenie odpowiedzi w powyższym terminie, zawiadomimy Cię w sposób, jaki w skardze wskażesz jako preferowany o przyczynie zwłoki oraz wskażemy nowy termin rozpatrzenia skargi i udzielenia Ci odpowiedzi, nie dłuższy niż 60 dni od dnia otrzymania od Ciebie skargi.
6. Odpowiedzi udzielimy Ci w formie i w sposób, jaki w skardze wskazałeś jako preferowany.
7. Odpowiedź na Twoją skargę powinna być jasna, wyczerpująca i zawierać:
 - 1) nasze stanowisko w sprawie zgłoszonej skargi;
 - 2) uzasadnienie tego stanowiska, odwołujące się do konkretnych przepisów prawa, regulacji wewnętrznych Banku lub ustaleń faktycznych – jeśli skarga nie została uwzględniona;
 - 3) określenie terminu, w którym Twoje żądanie zostanie uwzględnione, maksymalnie 6 miesięcy od dnia udzielenia Ci odpowiedzi – jeśli skarga została uwzględniona;
 - 4) jeśli Twoja skarga nie została uwzględniona – dodatkowo zamieścimy, pouczenie o możliwości:
 - a) odwołania się przez Ciebie od stanowiska naszego Banku zawartego w odpowiedzi;
 - b) skorzystania z instytucji mediacji lub innego pozasądowego mechanizmu polubownego rozwiązywania sporów; oraz
 - c) złożenia zawiadomienia o niespełnianiu przez produkt albo usługę wymagań dostępności, o którym mowa w art. 67 ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze.
8. Po otrzymaniu odpowiedzi na skargę, możesz odwołać się od naszej decyzji 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. Nie pobieramy żadnych opłat i prowizji za przyjęcie i rozpatrzenie Twojej skargi.