

Informacja o zasadach składania i rozpatrywania reklamacji w Banku Spółdzielczym w Międzyrzecu Podlaskim

Definicje

- 1) **Bank** – Bank Spółdzielczy w Międzyrzecu Podlaskim,
- 2) **Klient** – klient Banku:
 - a) **klient indywidualny** – osoba fizyczna korzystająca z usług i produktów Banku niezwiązanych z prowadzoną działalnością gospodarczą lub rolniczą,
 - b) **klient instytucjonalny** – klient Banku niebędący klientem indywidualnym,
- 3) **strona internetowa Banku** – www.bsmiedzyrzec.pl,

Prawa Klienta i obowiązku Banku

Klient Banku jest uprawniony do złożenia reklamacji, a Bank zobowiązany jest 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:
 - a) w przypadku **klientów indywidualnych** w zakresie:
 - transakcji płatniczych w terminie nie późniejszym niż 13 miesięcy od dnia zaistnienia zdarzenia,
 - kredytów konsumenckich w terminie nie późniejszym niż 6 lat od dnia zaistnienia zdarzenia,
 - transakcji na instrumentach finansowych w terminie nie późniejszym niż 6 lat od dnia zaistnienia zdarzenia,
 - roszczeń związanych z prowadzonym rachunkiem bankowym oraz pozostałych typów skarg lub reklamacji w terminie nie późniejszym niż 2 lata od dnia zaistnienia zdarzenia,
 - b) w przypadku **klientów instytucjonalnych** w zakresie:
 - transakcji płatniczych w terminie nie późniejszym niż 1 miesiąc od dnia zaistnienia zdarzenia,
 - kredytów w terminie nie późniejszym niż 3 lata od dnia zaistnienia zdarzenia,
 - 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.

Tryb składania reklamacji

- 3) Klient może złożyć reklamację w następującej formie:
- a) **pisemnej** – w placówce Banku lub przesyłką pocztową na adres korespondencyjny Banku (adresy placówek i do korespondencji znajdują się na stronie internetowej Banku);
 - b) **elektronicznej** – za pośrednictwem systemu bankowości elektronicznej, na adres poczty elektronicznej Banku lub na adres Banku do doręczeń elektronicznych (adresy poczty elektronicznej oraz skrzynki do doręczeń elektronicznych, znajdują się na stronie internetowej Banku);
 - c) **ustnej** – telefonicznie lub w placówce Banku, przy czym przyjęcie reklamacji w tej formie wymaga potwierdzenia jej złożenia na formularzu reklamacyjnym (numery telefonów i adresy placówek Banku znajdują się na stronie internetowej Banku).
- 4) Klient uprawniony jest do złożenia reklamacji przez pełnomocnika, na podstawie prawidłowo sporządzonego pełnomocnictwa.

Tryb rozpatrywania reklamacji

- 5) Bieg terminu rozpatrywania reklamacji rozpoczyna się w dniu jej wpływu do Banku.
- 6) Bank udziela odpowiedzi na reklamację w terminie:
- a) 15 dni roboczych od daty jej otrzymania dla reklamacji, związanej z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej;
 - b) 30 dni kalendarzowych od dnia jej otrzymania dla reklamacji niezwiązanej z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej;
 - c) 7 dni kalendarzowych od daty jej otrzymania dla reklamacji złożonej przez osobą niebędącą Klientem Banku.
- 7) 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 terminu udzielenia odpowiedzi.
- 8) W przypadku, o którym mowa w pkt. 7 termin rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi przez Bank nie może być dłuższy niż:
- a) 35 dni roboczych dla reklamacji, związanej z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej, w szczególności reklamacji kartowych rozpatrywanych przy udziale Visa lub MasterCard;
 - b) 60 dni kalendarzowych od daty otrzymania reklamacji niezwiązanej z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej oraz reklamacji otrzymanych od osoby niebędącej Klientem Banku.
- 9) 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.
- 10) Bank nie pobiera żadnych opłat i prowizji za przyjęcie i rozpatrzenie reklamacji.

Tryb odwoławczy w przypadku odrzucenia decyzji Banku

- 11) Po otrzymaniu odpowiedzi na reklamację, klient ma prawo do złożenia odwołania od decyzji Banku do:
- a) odwołania się do Zarządu Banku w terminie 30 dni od dnia otrzymania odpowiedzi na reklamację;
 - b) zwrócenia się do Miejskiego Rzecznika Konsumenta lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta (przysługuje klientowi posiadającemu status konsumenta);
 - c) zwrócenia się do 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);
 - d) wystąpienia z wnioskiem do 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);
 - e) 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);
 - f) wystąpienia z powództwem do Sądu Powszechnego.
- 12) Właściwym dla Banku organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego z siedzibą przy ul. Pięknej 20, 00-549 Warszawa, adres korespondencyjny Urzędu: Komisja Nadzoru Finansowego, Plac Powstańców Warszawy 1, skr. poczt. 419, 00-950 Warszawa 1.