

Informacja o zasadach składania i rozpatrywania reklamacji w Banku Spółdzielczym w Tarcynie

Klient Banku Spółdzielczego w Tarcynie (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) transakcji na instrumentach finansowych w terminie nie późniejszym niż 6 lat od dnia zaistnienia zdarzenia
 - d) 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 w następującej formie:
 - 1) **na piśmie** – osobiście albo wysłaną przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. *Prawo pocztowe* albo na adres do doręczeń elektronicznych w ramach usługi e-Doręczenia – skrzynka AE:PL-90071-77925-ECJUB-28;
 - 2) **ustnie** – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty w placówce Banku;
 - 3) **w postaci elektronicznej** na adres: info@bstarczyn.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 terminu udzielenia odpowiedzi. Wówczas 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, w szczególności reklamacji kartowych rozpatrywanych przy udziale Visa lub MasterCard;
 - 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.

7. W przypadku niedotrzymania przez Bank terminów na udzielenie odpowiedzi określonych w pkt 6, reklamację uznaje się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.
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. Po otrzymaniu odpowiedzi na reklamację, **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 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 ZBP (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 KNF (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 zasadami określonymi w art. 82 RODO oraz w art. 92 - 100 Ustawy z dnia 10 maja 2018 r. *o ochronie danych osobowych*.
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.
12. 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.

Bank Spółdzielczy w Tarcynie zarejestrowany w Krajowym Rejestrze Sądowym Rejestrze Przedsiębiorców Nr 0000052415, NIP:1230049861

Centrala Banku - 05-555 Tarczyn, ul. Juliana Stępkowskiego 4, tel./fax: 22 727-78-86
adres do doręczeń elektronicznych: skrzynka **AE:PL-90071-77925-ECJUB-28** w ramach usługi e-Doręczenia

Placówki Banku:

Oddział w Nadarzynie – 05-830 Nadarzyn, ul. Mszczonowska 7b, tel./fax: 22 734 23 96

Filia w Łazach – 05-552 Łazy, ul. Łączności 35, tel. 22 757 99 10

Filia w Pniewach – 05-652 Pniewy, Urząd Gminy – Pniewy 2, tel./fax: 48 332 22 46

Filia w Prażmowie – 05-505 Prażmów, ul. Czołchańskiego 4, tel./fax: 22 727 05 94

Filia w Chińskim Centrum Handlowym - 05-552 Wólka Kosowska, ul. Nadrzeczna 14A, hala VI, lok. D-01&D-03, tel./fax: 22 756 15 04