



Informacja o zasadach składania i rozpatrywania reklamacji oraz skarg w Banku Spółdzielczym w Lubaczowie

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

Jako Klient Banku Spółdzielczego w Lubaczowie (dalej Bank lub My) jesteś uprawniony do złożenia reklamacji, a-My jesteśmy zobowiązani do jej rozpatrzenia według poniższych zasad:

1. Powinieneś zgłosić reklamację do Nas niezwłocznie po uzyskaniu informacji o sytuacji, która budzi zastrzeżenia. Rozpatrzymy reklamacje, które złożysz Ty lub osoby działające w Twoim imieniu:
 - 1) jeśli 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) jeśli jesteś klientem instytucjonalnym, 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 reklamacją. Możemy zwrócić się do Ciebie, abyś uzupełnił dokumentację, która dotyczy zgłaszanej reklamacji.
3. Możesz złożyć reklamację w następującej formie:
 - 1) na piśmie:
 - a) w postaci papierowej – osobiście w placówce Banku albo wysyłając ją na adres: ul. Rynek 28, 37-600 Lubaczów;
 - b) w postaci elektronicznej –
 - za pomocą środka komunikacji elektronicznej (e-mail: centrala-bs.lubaczow@bankbps.pl , system bankowości elektronicznej, z wykorzystaniem formularza kontaktowego udostępnionego na stronie internetowej Banku), albo
 - wysyłając ją na adres do doręczeń elektronicznych AE:PL-15555-21327-AFWHS-19 (w ramach usługi e-Doręczenia);
 - 2) ustnie:
 - a) telefonicznie albo
 - b) osobiście w naszej placówce.Przyjęcie reklamacji złożonej ustnie potwierdzimy na protokole reklamacyjnym.
4. Forma naszej odpowiedzi zależy od rodzaju reklamacji oraz od tego, w jaki sposób ją złożysz, tj.:
 - 1) na reklamacje dotyczące realizacji zlecenia płatniczego lub wydania karty odpowiadamy na piśmie w postaci papierowej lub po uzgodnieniu z Tobą, na innym trwałym nośniku informacji.
 - 2) na pozostałe reklamacje (inne niż wskazane w pkt 1) odpowiadamy na piśmie:
 - a) w postaci elektronicznej – jeśli reklamację złożysz na piśmie w postaci elektronicznej, chyba że poprosisz o odpowiedź w postaci papierowej;
 - b) w postaci papierowej – jeśli reklamację złożysz na piśmie w postaci papierowej, chyba że poprosisz o odpowiedź w postaci elektronicznej;
 - c) w postaci papierowej albo elektronicznej – zgodnie z Twoim wyborem – jeśli reklamację złożysz ustnie.
 - 3) w przypadku reklamacji, o których mowa w pkt 2, jeśli odpowiadamy w postaci elektronicznej:
 - a) korzystamy z tego samego środka komunikacji elektronicznej, za pomocą którego złożysz reklamację, albo z środka komunikacji elektronicznej, który nam wskażesz;
 - b) wyślemy odpowiedź na Twój adres do doręczeń elektronicznych wpisany do bazy adresów elektronicznych – jeśli reklamację wyślesz na adres do doręczeń elektronicznych.
5. Bieg terminu rozpatrywania reklamacji rozpoczyna się w dniu jej wpływu do Nas.



6. Możesz złożyć reklamację przez pełnomocnika, na podstawie prawidłowo sporządzonego pełnomocnictwa.
7. Udzielamy 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 osobę niebędącą naszym Klientem, jeśli nie przekazano jej informacji o zasadach składania i rozpatrywania reklamacji w Banku.
8. Jeśli ze względu na złożoność sprawy dotrzymanie terminu nie będzie możliwe, poinformujemy Cię na piśmie o przyczynach opóźnienia, wskażemy okoliczności, które muszą zostać ustalone w celu rozpatrzenia reklamacji, oraz podamy nowy termin odpowiedzi.
9. W przypadku, o którym mowa w pkt. 7. termin rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi nie może być dłuższy niż:
 - 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.
10. Jeśli nie dotrzemy terminu określonego w pkt 6 - 8 reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z Twoją wolą.
11. Nie pobieramy żadnych opłat i prowizji za przyjęcie i rozpatrzenie reklamacji.
12. Po otrzymaniu odpowiedzi na reklamację, masz prawo do złożenia odwołania 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 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_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.
13. 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.
14. 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 zgłoszeń dotyczących transakcji nieautoryzowanych w Banku Spółdzielczym w Lubaczowie

1. Masz prawo do złożenia zgłoszenia dotyczącego nieautoryzowanej transakcji płatniczej.
2. Możesz złożyć zgłoszenie przez pełnomocnika, na podstawie prawidłowo sporządzonego pełnomocnictwa.
3. Możesz złożyć zgłoszenie dotyczącą nieautoryzowanej transakcji płatniczej w następującej formie:
 - 1) na piśmie:
 - a) w postaci papierowej – osobiście w placówce Banku albo wysyłając ją na adres: ul. Rynek 28, 37-600 Lubaczów;
 - b) w postaci elektronicznej –



- za pomocą środka komunikacji elektronicznej (e-mail: centrala-bs.lubaczow@bankbps.pl, system bankowości elektronicznej, z wykorzystaniem formularza kontaktowego udostępnionego na stronie internetowej Banku), albo
 - wysyłając ją na adres do doręczeń elektronicznych AE:PL-15555-21327-AFWHS-19 (w ramach usługi e-Doręczenia);
- 2) ustnie:

- a) telefonicznie albo
- b) osobiście w naszej placówce.

Przyjęcie reklamacji złożonej ustnie potwierdzimy na protokole reklamacyjnym.

4. Powinieneś zgłosić nieautoryzowaną transakcję płatniczą niezwłocznie po jej stwierdzeniu. Prosimy o przekazanie nam:
 - 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 zgłoszenia;
 - 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. Udzielimy odpowiedzi na zgłoszenie 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 zgłoszenia 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 wystąpienia nieautoryzowanej transakcji niezwłocznie, to jest najpóźniej do końca kolejnego dnia roboczego, przywrócimy 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 na piśmie organy powołane do ścigania przestępstw;
 - 2) nieautoryzowana transakcja jest skutkiem: posłużenia się utraconym przez Ciebie albo skradzionym Tobie 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 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. Udzielamy odpowiedzi na zgłoszenie dotyczącą nieautoryzowanej transakcji płatniczej na piśmie lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji.
8. Po otrzymaniu odpowiedzi na zgłoszenie, możesz odwołać się od decyzji Banku do:
 - 1) Zarządu Banku w terminie 30 dni od dnia otrzymania odpowiedzi na zgłoszenie;
 - 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 Konsumentckiego, 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.
9. 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.
10. 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 Banku Spółdzielczym w Lubaczowie

Każdy 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. 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) Naszej strony internetowej dla osób ze szczególnymi potrzebami (np. brak możliwości odczytu przez czytnik ekranu);
 - 2) Naszej aplikacji mobilnej dla osób ze szczególnymi potrzebami (np. brak możliwości obsługi bez użycia dotyku);
 - 3) sposobu świadczenia usługi lub dokumentów i informacji o świadczonej usłudze (np. brak możliwości otrzymania umowy w powiększonym druku lub w formacie audio).
2. Skarga powinna zawierać co najmniej następujące informacje:
 - 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 Nas;
 - 5) wskazanie preferowanego sposobu zapewnienia spełniania wymagania dostępności przez produkt albo usługę (nieobowiązkowo).
3. Jako Konsument możesz złożyć skargę w następującej formie:
 - 1) pocztą tradycyjną kierując pismo na adres korespondencyjny;
 - 2) za pośrednictwem Infolinii, pocztą elektroniczną (dane kontaktowe dostępne są naszej na stronie internetowej);
 - 3) za pośrednictwem systemu bankowości elektronicznej;
 - 4) pisemnie lub ustnie w naszej placówce, przy czym przyjęcie reklamacji w formie ustnej wymaga potwierdzenia jej złożenia na formularzu reklamacyjnym.
 - 5) elektronicznie na skrzynkę: AE:PL-15555-21327-AFWHS-19
4. Możemy pozostawić skargę bez rozpatrzenia, gdy nie zawiera informacji z pkt. 2 ppkt 1-4.
5. Udzielamy odpowiedzi na skargę w terminie 30 dni od daty jej otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie skargi i udzielenie odpowiedzi w powyższym terminie, zawiadamiamy Cię w sposób, jaki w skardze wskazałeś jako preferowany, o przyczynie zwłoki oraz wskazujemy nowy termin rozpatrzenia skargi i udzielenia odpowiedzi, nie dłuższy niż 60 dni od dnia otrzymania skargi.
6. Udzielamy odpowiedzi w formie i w sposób, jaki wskazałeś w skardze jako preferowany.
7. Odpowiedź powinna być jasna, wyczerpująca i zawierać:
 - 1) Nasze stanowisko w sprawie zgłoszonej skargi;
 - 2) uzasadnienie tego stanowiska, odwołujące się do konkretnych przepisów prawa, naszych regulacji wewnętrznych lub ustaleń faktycznych – jeśli skarga nie została uwzględniona;



- 3) określenie terminu, w którym żądanie zostanie uwzględnione, maksymalnie 6 miesięcy od dnia udzielenia odpowiedzi – jeśli skarga została uwzględniona;
- 4) jeśli skarga nie została uwzględniona – dodatkowo, pouczenie o możliwości:
 - a) odwołania się od naszego stanowiska 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 decyzji naszej do:
 - 1) Zarządu Banku w terminie 30 dni od dnia otrzymania odpowiedzi na skargę;
 - 2) Miejskiego Rzecznika Konsumentów lub Powiatowego Rzecznika Konsumentów (jeśli jesteś 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 skargi.