

Informacja o rozpatrywaniu reklamacji i zgłoszeń w Banku Spółdzielczym w Łławie

Niniejsza informacja wyjaśnia, jak składać i jak są rozpatrywane reklamacje oraz zgłoszenia o nieautoryzowanych transakcjach w Banku Spółdzielczym w Łławie.

I. Reklamacje

Jako klient Banku Spółdzielczego w Łławie (zwanego dalej Bankiem) masz prawo złożyć reklamację, a Bank ma obowiązek ją rozpatrzyć.

1. Kiedy złożyć reklamację?

Zgłoś reklamację do Banku jak najszybciej po zauważeniu problemu.

Terminy składania reklamacji:

- **Dla klientów indywidualnych:**
 - Transakcje płatnicze: do 13 miesięcy od zdarzenia.
 - Kredyty konsumenckie: do 6 lat od zdarzenia.
 - Inne skargi (np. dotyczące konta bankowego): do 2 lat od zdarzenia.
- **Dla klientów instytucjonalnych:**
 - Transakcje płatnicze: do 1 miesiąca od zdarzenia.
 - Kredyty: do 3 lat od zdarzenia.
 - Inne skargi (np. dotyczące konta bankowego): do 2 lat od zdarzenia.

2. Co powinna zawierać reklamacja?

Reklamacja powinna zawierać Twoje zastrzeżenia dotyczące działalności Banku oraz Twoje dane adresowe. Dołącz wszystkie dokumenty związane ze sprawą. Bank może poprosić o dodatkowe dokumenty, jeśli są one potrzebne do rozpatrzenia reklamacji.

3. Jak złożyć reklamację?

Możesz złożyć reklamację w jednej z następujących form:

- **Pocztą tradycyjną:** Bank Spółdzielczy w Łławie, ul. Jana III Sobieskiego 49, 14-200 Łława.
- **Telefonicznie:** pod numerem 89/644 87 10.
- **Pocztą elektroniczną:** na adres sekretariat@bankbsilawa.pl.
- **Poprzez usługę e-doręczeń:** na adres AE:PL-40288-71377-JBFDS-10.
- **Osobiście (pisemnie lub ustnie) w placówce Banku.** Jeśli składasz reklamację ustnie, otrzymasz formularz do potwierdzenia jej złożenia.

4. Rozpatrywanie reklamacji

Termin rozpatrzenia reklamacji zaczyna się w dniu jej otrzymania przez Bank.

Możesz złożyć reklamację przez pełnomocnika, jeśli posiada on prawidłowo sporządzone pełnomocnictwo.

5. Terminy odpowiedzi na reklamacje:

- **15 dni roboczych** dla reklamacji dotyczących zleceń płatniczych i wydania kart płatniczych.
- **30 dni kalendarzowych** dla pozostałych reklamacji.
- **7 dni kalendarzowych** dla reklamacji złożonych przez osoby, które nie są klientami Banku.

6. Przedłużony termin rozpatrzenia reklamacji:

Jeśli rozpatrzenie reklamacji wymaga dodatkowych wyjaśnień i nie może być rozpatrzone w standardowym terminie, Bank poinformuje Cię o przyczynie opóźnienia, co musi zostać ustalone i poda przewidywany termin odpowiedzi.

W takich przypadkach termin odpowiedzi nie może być dłuższy niż:

- **35 dni roboczych** dla reklamacji dotyczących zleceń płatniczych i wydania kart płatniczych (np. reklamacji kartowych rozpatrywanych z udziałem Visa lub MasterCard).
- **60 dni kalendarzowych** dla pozostałych reklamacji oraz reklamacji od osób niebędących klientami Banku.

Ważne: Jeśli Bank nie udzieli odpowiedzi w terminie lub nie poda uzasadnienia przekroczenia terminu, reklamacja zostanie uznana za rozpatrzoną zgodnie z Twoją wolą.

7. Forma odpowiedzi na reklamację:

Bank udzieli odpowiedzi na reklamację na piśmie w następującej formie:

- w postaci elektronicznej – jeśli reklamację złożysz na piśmie w postaci elektronicznej, chyba że poprosisz o odpowiedź w postaci papierowej;
- w postaci papierowej – jeśli reklamację złożysz na piśmie w postaci papierowej, chyba że poprosisz o odpowiedź w postaci elektronicznej;
- w postaci papierowej albo elektronicznej – zgodnie z Twoim wyborem – jeśli reklamację złożysz ustnie.

Jeśli na Twoją reklamację odpowiadamy w postaci elektronicznej, to:

- korzystamy z tego samego środka komunikacji elektronicznej, za pomocą którego złożysz reklamację, albo z środka komunikacji elektronicznej, który nam wskażesz;
- odpowiedź wyślemy na Twój adres do doręczeń elektronicznych wpisany do bazy adresów elektronicznych – jeśli reklamację wyślesz na adres do doręczeń elektronicznych.

8. Opłaty:

Bank nie pobiera żadnych opłat za przyjęcie i rozpatrzenie reklamacji.

9. Co zrobić po otrzymaniu odpowiedzi na reklamację?

Po otrzymaniu odpowiedzi możesz:

- Odwołać się do Zarządu Banku w ciągu 30 dni od otrzymania odpowiedzi.
- Skorzystać z pomocy Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumentów (jeśli jesteś konsumentem).
- Zwrócić się do Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego przy Związku Banków Polskich w celu pozasądowego rozwiązania sporu (jeśli jesteś konsumentem i sprawa dotyczy roszczeń określonych w Regulaminie Arbitrażu).
- Złożyć wniosek do Rzecznika Finansowego (jeśli jesteś osobą fizyczną).

- Zwrócić się do Rzecznika Finansowego o przeprowadzenie postępowania polubownego (jeśli jesteś osobą fizyczną). Zasady tych postępowań są opisane na stronie www.rf.gov.pl.
- Wystąpić z pozwem do Sądu Powszechnego.

Organ nadzoru:

Właściwym organem nadzoru dla Banku jest Komisja Nadzoru Finansowego, ul. Piękna 20, 00-549 Warszawa.

II. Zgłoszenia nieautoryzowanych transakcji płatniczych

Masz prawo zgłosić nieautoryzowaną transakcję płatniczą, a Bank ma obowiązek ją rozpatrzyć zgodnie z Ustawą o usługach płatniczych.

1. Jak złożyć zgłoszenie nieautoryzowanej transakcji?

Możesz złożyć zgłoszenie w jednej z następujących form:

- **Pocztą tradycyjną:** Bank Spółdzielczy w Łławie, 14-200 Łława, ul. Jana III Sobieskiego 49.
- **Pocztą elektroniczną:** na adres sekretariat@bankbsilawa.pl.
- **Poprzez usługę e-doręczeń:** na adres AE:PL-40288-71377-JBFDSD-10.
- **Pisemnie lub ustnie w placówce Banku.** Jeśli składasz zgłoszenie ustnie, otrzymasz formularz do potwierdzenia jego złożenia.

2. Co powinno zawierać zgłoszenie?

Zgłoś nieautoryzowaną transakcję jak najszybciej po jej stwierdzeniu. Zgłoszenie musi zawierać:

- Numer konta lub karty związanej z transakcją.
- Twoje imię i nazwisko (jako posiadacza konta/użytkownika karty).
- Datę transakcji.
- Oryginalną kwotę transakcji.
- Nazwę akceptanta lub bankomatu (dla transakcji kartą debetową).
- Powód złożenia zgłoszenia.
- Potwierdzenie, czy posiadałeś kartę w momencie transakcji.
- Potwierdzenie, czy transakcja została wykonana z Twojego urządzenia.

3. Działania Banku po stwierdzeniu nieautoryzowanej transakcji:

Jeśli Bank stwierdzi nieautoryzowaną transakcję, niezwłocznie (najpóźniej do końca następnego dnia roboczego) przywróci saldo Twojego konta do stanu sprzed tej transakcji, chyba że Bank ma uzasadnione podejrzenia oszustwa.

4. Odpowiedź na zgłoszenie:

Bank udzieli odpowiedzi na zgłoszenie nieautoryzowanej transakcji płatniczej w formie papierowej lub na innym trwałym nośniku informacji, niezwłocznie po zakończeniu postępowania wyjaśniającego. Wybrana forma odpowiedzi musi chronić tajemnicę bankową.

Organ nadzoru:

Właściwym organem nadzoru dla Banku jest Komisja Nadzoru Finansowego, ul. Piękna 20, 00-549 Warszawa.