

**Informacja o zasadach składania i rozpatrywania reklamacji ,zgłoszeń o transakcjach
nieautoryzowanych oraz skarg w Banku Spółdzielczym w Węgorzewie.**

Informacja o zasadach składania i rozpatrywania reklamacji w Banku Spółdzielczym w Węgorzewie, ul. Zamkowa 27, 11-600 Węgorzewo.

Klient Banku Spółdzielczego w Węgorzewie (dalej Bank) jest uprawniony do złożenia reklamacji, a Bank jest zobowiązany do jej rozpatrzenia według poniższych zasad:

1. Reklamacje, wnioski , skargi lub zgłoszenia mogą być wnoszone przez klienta w następujących jednostkach bankowych zajmujących się obsługą klienta:
 - 1) Centrala – Bank Spółdzielczy w Węgorzewie, ul. Zamkowa 27, 11-600 Węgorzewo;
 - 2) Oddziały:
 - a) Oddział w Baniach Mazurskich - ul. Konopnickiej 55, 19-520 Banie Mazurskie,
 - b) Oddział w Budrach - ul. Wojska Polskiego 18, 11-606 Budry,
 - c) Oddział w Kruklankach - ul. Wczasowa 1, 11-612 Kruklanki,
 - d) Oddział w Pozezdrzu – ul. Pocztowa 1, 11-610 Pozezdrze,
 - e) Oddział w Mikołajkach - ul. Kajki 7, 11-730 Mikołajki,
 - f) Oddział w Pisz - ul. Jagiełły 2A, 12-200 Pisz,
 - g) Oddział w Mrągowie - ul. Brzozowa 16, 11-700 Mrągowo,
 - h) Oddział w Węgorzewie - ul. Pionierów 27, 11-600 Węgorzewo.
2. 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) 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.
3. 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.
4. Klient może złożyć reklamację w następującej formie:
- 1) pocztą tradycyjną kierując pismo na adres korespondencyjny jednostki bankowej zajmującej się obsługą klienta;
 - 2) za pośrednictwem skrzynki eDoręczenia na adres: AE:PL-60474-99156-JBGWU-28,
 - 3) telefonicznie za pośrednictwem poczty elektronicznej wysyłając e – mail na adres podany na stronie internetowej Banku, tj. centrala-bs.wegorzewo@bankbps.pl
 - 4) pisemnie lub ustnie w placówce Banku, przy czym przyjęcie reklamacji w formie ustnej wymaga potwierdzenia jej złożenia na formularzu reklamacyjnym,
 - 5) telefonicznie w formie ustnej poprzez kontakt z pracownikiem Banku dzwoniąc pod numer telefonu (87) 427 31 58,
 - 6) w Zakładzie ubezpieczeń, z którym Bank podpisał umowę o współpracy (w przypadku reklamacji dotyczącej produktu ubezpieczeniowego).
5. Bieg terminu rozpatrywania reklamacji rozpoczyna się w dniu jej wpływu do Banku.
6. Klient uprawniony jest do złożenia reklamacji przez pełnomocnika, na podstawie prawidłowo sporządzonego pełnomocnictwa.
7. 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;

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 termin udzielenia odpowiedzi.

8. W przypadku, o którym mowa w ust. 7. 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.

9. W przypadku braku odpowiedzi ze strony Banku od otrzymania przez Bank reklamacji lub brak przedstawienia uzasadnienia przekroczenia terminu wskazanego w ust. 8 na udzielenie odpowiedzi na zgłoszenie, reklamację uznaje się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.

10. Treść skargi, reklamacji, wniosku lub zgłoszenia złożonej w formie pisemnej powinna zawierać:

- 1) imię i nazwisko lub nazwę klienta;
- 2) adres korespondencyjny;
- 3) dokładny opis zdarzenia lub przedmiotu zastrzeżeń klienta;
- 4) oczekiwany przez klienta stan po rozpatrzeniu zastrzeżeń;
- 5) własnoręczny podpis klienta.

11. Dodatkowo, w celu ułatwienia identyfikacji klienta, formularz skargi, reklamacji, wniosku może zawierać następujące dane: PESEL, NIP lub numer w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego.

12. Formularz skargi, reklamacji, wniosku oraz zgłoszenia dostępny jest na stronie internetowej Banku.

13. 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.

14. Bank nie pobiera żadnych opłat i prowizji za przyjęcie i rozpatrzenie reklamacji.
15. Po otrzymaniu odpowiedzi na reklamację, Klient ma prawo do złożenia odwołania od decyzji Banku do:
- a) odwołania się w terminie 30 dni od dnia otrzymania niniejszej decyzji do Zarządu Banku Spółdzielczego w Węgorzewie,
 - b) zwrócenia się do właściwego miejscowo Miejskiego Rzecznika Konsumenta lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta (przysługuje Klientowi posiadającemu status konsumenta),
 - c) zwrócenia się do Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego działającego przy Związku Banków Polskich (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 o rozpatrzenie sprawy przez Rzecznika Finansowego na zasadach określonych w Ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (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 właściwego miejscowo sądu powszechnego.
 - g) 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 postanowieniami w art. 82 RODO oraz w art. 92 - 100 Ustawy z dnia 10 maja 2018 roku o ochronie danych osobowych.
16. 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.

Informacja o zasadach składania i rozpatrywania zgłoszeń o transakcjach nieautoryzowanych w Banku Spółdzielczym w Węgorzewie, ul. Zamkowa 27, 11-600 Węgorzewo.

1. Klient Banku, ma prawo do złożenia zgłoszenia wystąpienia nieautoryzowanej transakcji płatniczej, które Bank jest zobowiązany rozpatrzyć zgodnie z zasadami określonymi w art. 46 Ustawy o Usługach Płatniczych (Ustawa z dnia 10 maja 2018 r. o zmianie ustawy o usługach płatniczych oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. 2018 poz. 1075.))

2. Za nieautoryzowaną transakcję płatniczą rozumie się transakcję płatniczą (wpłatę , wypłatę lub transfer środków płatniczych), na wykonanie której Klient nie wyraził zgody. Klient składając zgłoszenie oświadcza, iż transakcja płatnicza nie została zatwierdzona przez niego w sposób określony w zawartej przez Klienta z Bankiem umowie obowiązującym w Banku narzędziem autoryzacji (np. kod sms, numer PIN, podpis Klienta), a jednocześnie Klient nie doprowadził do niej umyślnie i nie powstała w wyniku rażącego niedbalstwa
3. Klient może złożyć zgłoszenie wystąpienia nieautoryzowanej transakcji płatniczej w następującej formie:
 - a) pocztą tradycyjną kierując pismo na adres korespondencyjny jednostki bankowej zajmującej się obsługą klienta;
 - b) za pośrednictwem skrzynki eDoręczenia na adres : AE:PL-60474-99156-JBGWU-28,
 - c) telefonicznie za pośrednictwem poczty elektronicznej wysyłając e – mail na adres podany na stronie internetowej Banku, tj. centrala-bs.wegorzewo@bankbps.pl;
 - d) pisemnie lub ustnie w placówce Banku, przy czym przyjęcie reklamacji w formie ustnej wymaga potwierdzenia jej złożenia na formularzu zgłoszeń nieautoryzowanej transakcji płatniczej;
 - e) telefonicznie w formie ustnej poprzez kontakt z pracownikiem Banku dzwoniąc pod numer telefonu (87) 427 31 58;
 - f) w Zakładzie ubezpieczeń, z którym Bank podpisał umowę o współpracy (w przypadku reklamacji dotyczącej produktu ubezpieczeniowego).
4. W przypadku stwierdzenia nieautoryzowanej transakcji płatniczej Klient zobowiązany jest do niezwłocznego powiadomienia Banku o zaistniałej sytuacji.
5. Jeżeli Klient nie dokona zgłoszenia nieautoryzowanej transakcji płatniczej w terminie 13 miesięcy od dnia obciążenia rachunku płatniczego albo od dnia, w którym transakcja miała być wykonana, roszczenia Klienta względem Banku wygasają.
6. Klient powinien niezwłocznie złożyć w Banku zgłoszenie o nieautoryzowanej transakcji płatniczej, które musi zawierać:
 - a) numer rachunku lub numer karty związanej z nieautoryzowaną transakcją;
 - b) imię i nazwisko Posiadacza rachunku/ Użytkownika/ Użytkownika karty;
 - c) datę dokonania transakcji płatniczej;
 - d) oryginalną kwotę transakcji płatniczej;
 - e) nazwę akceptanta lub bankomatu w przypadku transakcji dokonywanych kartą debetową;
 - f) wskazanie powodu złożenia zgłoszenia;

- g) potwierdzenie czy Użytkownik/Użytkownik karty był w posiadaniu karty w chwili realizacji transakcji płatniczej, której dotyczy zgłoszenie;
 - h) potwierdzenie czy transakcja na rachunku płatniczym była wykonana z należącego do Posiadacza/ Użytkownika karty urządzenia umożliwiającego dokonanie tej transakcji.
7. Zaleca się Klientowi złożenie również zawiadomienia o popełnionym przestępstwie do odpowiednich organów ścigania.
 8. W przypadku wystąpienia nieautoryzowanej transakcji płatniczej Bank niezwłocznie, nie później jednak niż do końca dnia roboczego następującego po dniu stwierdzenia wystąpienia nieautoryzowanej transakcji, którą został obciążony rachunek płatnika, lub po dniu otrzymania stosownego zgłoszenia, zwraca płatnikowi kwotę nieautoryzowanej transakcji płatniczej albo przywraca obciążony rachunek do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miała miejsca nieautoryzowana transakcja płatnicza z wyjątkiem przypadku gdy Bank ma uzasadnione i należyście udokumentowane podstawy, aby podejrzewać oszustwo i poinformuje o tym w formie pisemnej organy powołane do ścigania przestępstwa.
 9. Klient ponosi odpowiedzialność w pełnej wysokości za nieautoryzowane transakcje płatnicze jeśli doszło do nich w skutek umyślnego działania Klienta lub w wyniku rażącego niedbalstwa.
 10. O niezasadnym zgłoszeniu nieautoryzowanej transakcji płatniczej, jako próbie oszustwa, Bank zawiadamia organy ścigania.
 11. Bank udziela odpowiedzi na zgłoszenie wystąpienia nieautoryzowanej transakcji płatniczej w formie papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji z zastrzeżeniem, że udzielenie odpowiedzi na zgłoszenie w wybranej formie nie może powodować wystąpienia ryzyka ujawnienia tajemnicy bankowej osobom nieuprawnionym niezwłocznie po zakończeniu postępowania wyjaśniającego.
 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.

Informacja o zasadach składania i rozpatrywania skarg w Banku Spółdzielczym w Węgorzewie

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) 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. 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 spełnienia przez Bank;
- 5) wskazanie preferowanego sposobu zapewnienia spełnienia wymagania dostępności przez produkt albo usługę (nieobowiązkowo).

3. Konsument może złożyć skargę w następującej formie:

- a) pocztą tradycyjną kierując pismo na adres korespondencyjny jednostki bankowej zajmującej się obsługą klienta;
- b) za pośrednictwem skrzynki eDoręczenia na adres : AE:PL-60474-99156-JBGWU-28,
- c) telefonicznie za pośrednictwem poczty elektronicznej wysyłając e – mail na adres podany na stronie internetowej Banku, tj. centrala-bs.wegorzewo@bankbps.pl;
- d) telefonicznie w formie ustnej poprzez kontakt z pracownikiem Banku dzwoniąc pod numer telefonu (87) 427 31 58;

4. Bank może pozostawić skargę bez rozpatrzenia, gdy nie zawiera informacji z pkt. 2 ppkt 1-4.

5. Bank udziela odpowiedzi na skargę w terminie 30 dni od daty jej otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie skargi i udzielenie odpowiedzi w

powyższym terminie, Bank zawiadamia konsumenta w sposób, jaki konsument w skardze wskazał jako preferowany, o przyczynie zwłoki oraz wskazuje nowy termin rozpatrzenia skargi i udzielenia odpowiedzi, nie dłuższy niż 60 dni od dnia otrzymania skargi.

6. Bank udziela odpowiedzi w formie i w sposób, jaki konsument w skardze wskazał jako preferowany.

7. Odpowiedź Banku powinna być jasna, wyczerpująca i zawierać:

- 1) stanowisko Banku 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 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 stanowiska 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, Konsument może odwołać się od decyzji Banku 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. Bank nie pobiera żadnych opłat i prowizji za przyjęcie i rozpatrzenie skargi.

OBOWIĄZEK INFORMACYJNY

1. Zgodnie z art. 13 ust. 1-2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) - zwanej dalej „RODO” Bank Spółdzielczy w Węgorzewie informuje Panią/Pana o przetwarzaniu danych osobowych (tj. nazwa, adres, dane osoby do kontaktów, adres email, nr telefonu) stanowiących Pani/Pana własność.
- 3) Administratorem Pana/Pani danych osobowych jest Bank Spółdzielczy w Węgorzewie z siedzibą w Węgorzewie, ul. Zamkowa 27 (dalej: Bank). Bank wyznaczył Inspektora Ochrony Danych, z którym może się Pani/Pan skontaktować w sprawach ochrony swoich danych osobowych pod adresem e-mail: iod@bswegorzewo.pl, lub pisemnie na adres naszej siedziby wskazany powyżej.
- 4) Pana/Pani dane osobowe będą przetwarzane dla celów rozpatrzenia niniejszej reklamacji. Bank będzie przetwarzał w powyższych celach dane osobowe podane administratorowi bezpośrednio przez Pana/Panią.
- 5) Przetwarzanie przez Bank Pana/Pani danych osobowych odbywa się na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c, d i f Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) i jest niezbędne do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez Administratora oraz wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na administratorze a także niezbędne dla ochrony żywotnych interesów osoby, której dane dotyczą.
- 6) Podanie danych osobowych w zakresie wskazanym powyżej jest obowiązkowe w związku z tym, iż przetwarzanie jest niezbędne do wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na Banku jako administratorze (art. 6 ust. 1 lit. c RODO) na podstawie wyżej wskazanych przepisów prawa.
- 7) Pana/Pani dane osobowe będą przechowywane przez okres realizacji reklamacji we wszystkich instancjach, a także w celach archiwalnych. Pana/Pani dane osobowe mogą być udostępniane przez Bank osobom upoważnionym przez Bank, tj. pracownikom i współpracownikom Banku, którzy mają dostęp do danych w związku z wykonywanymi obowiązkami. Przysługuje Pani/Panu prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania, a także prawo do żądania usunięcia lub ograniczenia przetwarzania oraz prawo do przenoszenia danych. W celu skorzystania z powyższych praw należy skontaktować się z administratorem lub z Inspektorem Ochrony Danych, korzystając ze wskazanych wyżej danych kontaktowych.
- 8) Przysługuje Panu/Pani prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

Potwierdzam, że otrzymałam/-em i zapoznałam/-em się z niniejszą informacją: