



**BANK SPÓŁDZIELCZY
W WĘGORZEWIE**

Reklamacje

Zasady składania reklamacji / skarg / wniosków/zgłoszeń

W przypadku zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Bank lub wykonywanej przez Bank działalności, w tym działalności w zakresie sprzedaży ubezpieczeń Klient lub w zakresie ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze może wystąpić do Banku kierując reklamację, wniosek lub skargę.

Klient oraz osoba niebędąca Klientem może również złożyć do Banku zgłoszenie w formie wystąpienia lub wniosku niemającego charakteru reklamacji.

Reklamację możesz złożyć:

- osobiście w placówce bankowej;
- przez pełnomocnika dysponującego pełnomocnictwem udzielonym w zwykłej formie pisemnej, z wyjątkiem reklamacji dotyczących kart płatniczych;
- listownie na adres placówki bankowej;
- za pośrednictwem skrzynki eDoręczenia na adres : AE:PL-60474-99156-JBGWU-28,
- wysyłając e-mail na adres podany na stronie internetowej Banku;
- telefonicznie w formie ustnej poprzez kontakt z pracownikiem Banku, dzwoniąc pod numery telefonu 87 427 31 58, 87 427 31 51;
- w Zakładzie ubezpieczeń, z którym Bank podpisał umowę o współpracy (w przypadku reklamacji dotyczącej produktu ubezpieczeniowego)

Bank Spółdzielczy w Węgorzewie 11-600 Węgorzewo, ul. Zamkowa 27, skr. poczt. 83 tel/fax 87 427-31-51, 87 427-31-58
Sąd Rejonowy w Olsztynie, VIII Wydział Gospodarczy KRS, Numer KRS: 0000156934, NIP: 8450001601, REGON: 000504137

Oddziały Banku Spółdzielczego w Węgorzewie

- 11-600 Węgorzewo, ul. Pionierów 27, skr. poczt. 83 tel/fax 87 427-31-51, 87 427-31-58
- 19-520 Banie Mazurskie, ul. M. Konopnickiej 55, tel/fax 87 615-71-30 • 11-606 Budry, ul. Wojska Polskiego 18, tel/fax 87 427-80-09
 - 11-610 Pozezdrze, ul. Pocztowa 1, tel. 87 427-90-13 • 11-612 Kruklanki, ul. Wczasowa 1, tel/fax 87 421-70-13
 - 11-730 Mikołajki, ul. Kajki 7 tel. 87 421 62 48 • 11-700 Mrągowo, ul. Brzozowa 16, tel. 89 741 86 90
 - 12-200 Pisz, ul. Jagiełły 2A, tel. 87 423 58 98

W zgłoszeniu podaj numer rachunku lub nazwę, opis operacji, której dotyczy reklamacja. To przyspieszy jej rozpatrywanie.

Rozpatrywanie reklamacji

Wszystkie reklamacje starannie rozpatrujemy. Odpowiedzi na reklamację udzielamy nie później niż w terminie:

- do 15 dni roboczych od daty jej otrzymania dla reklamacji związanej z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej,
- do 30 dni kalendarzowych od daty otrzymania reklamacji niezwiązanej z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej.

Jednak w przypadkach wymagających bardziej szczegółowych wyjaśnień maksymalny czas udzielenia odpowiedzi na zgłoszoną reklamację może wynieść:

- 35 dni roboczych dla reklamacji związanej z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej, w szczególności reklamacji kartowych rozpatrywanych przy udziale Visa lub Mastercard,
- 60 dni kalendarzowych od daty otrzymania reklamacji niezwiązanej z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej.

W przypadku przedłużonego terminu rozpatrzenia reklamacji poinformujemy Cię o przyczynie opóźnienia, wskazując okoliczności, które muszą zostać ustalone oraz przewidywany termin udzielenia odpowiedzi.

Odpowiedź na złożoną reklamację zostanie wysłana w formie pisemnej na adres korespondencyjny lub elektronicznie za pomocą trwałego nośnika informacji.

Odwołanie

Jednocześnie Bank informuje, że jest podmiotem podlegającym nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego. W razie sporu z Bankiem Klient może zwrócić się o pomoc do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Praw Konsumentów.

Od stanowiska zawartego w odpowiedzi na skargę/reklamację/wniosek przysługuje prawo do:

- 1) odwołania się w terminie 30 dni od dnia otrzymania niniejszej decyzji do Zarządu Banku Spółdzielczego w Węgorzewie,
- 2) zwrócenia się do właściwego miejscowo Miejskiego Rzecznika Konsumenta lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta (przysługuje Klientowi posiadającemu status konsumenta),
- 3) 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),
- 4) 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),
- 5) 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),
- 6) wystąpienia z powództwem do właściwego miejscowo sądu powszechnego.
- 7) 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.

Odwołanie w przypadku skarg na niedostępność

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.