



BANK SPÓŁDZIELCZY W WĘGORZEWIE

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:

Możesz złożyć reklamację/zgłoszenie w następującej formie:

- 1) na piśmie:
 - a) w postaci papierowej – osobiście w naszej placówce albo wysyłając ją na adres: ul. Zamkowa 27, 11-600 Węgorzewo lub na adres dowolnej naszej placówki;
 - b) w postaci elektronicznej:
 - za pomocą środka komunikacji elektronicznej (e-mail: reklamacje@bswegorzewo.pl , system bankowości elektronicznej), albo
 - wysyłając ją na nasz adres do doręczeń elektronicznych: AE:PL-60474-99156-JBGWU-28 (w ramach usługi e-Doręczenia);
- 2) ustnie:
 - a) telefonicznie albo
 - b) osobiście placówce Banku do protokołu reklamacyjnego.
- 3) 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. Zamkowa 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.

Sposób odpowiedzi na reklamację

- 1) Na reklamację związaną z realizacją Zlecenia płatniczego lub wydaniem karty płatniczej odpowiedź przekazywana jest w formie pisemnej listem poleconym wysłanym pod aktualnie obowiązujący adres korespondencyjny lub mailowo z adresu reklamacje@bswegorzewo.pl, w formie załączonego do wiadomości pliku PDF, na wskazany w dokumentacji Banku adres mailowy Klienta z zastrzeżeniem, że taka forma odpowiedzi wysyłana jest wyłącznie na wniosek Klienta (w przypadku braku adresu e-mail Klienta w dokumentacji Banku, odpowiedź na reklamację wysyłana jest drogą listowną, na wskazany adres korespondencyjny);
- 2) Na reklamację niezwiązaną z realizacją Zlecenia płatniczego lub wydaniem karty płatniczej:
 - a) przekazaną ustnie w Oddziale Banku lub telefonicznie – odpowiedź przekazywana jest zgodnie z wnioskiem Klienta złożonym w trakcie składania reklamacji: przez bankowość internetową, w formie załączonego do wiadomości pliku PDF, mailowo z adresu adres email: reklamacje@bswegorzewo.pl, w formie załączonego do

- wiadomości pliku PDF, na wskazany w dokumentacji Banku adres mailowy Klienta, na piśmie w postaci elektronicznej, na adres Klienta do doręczeń elektronicznych lub listem poleconym pod aktualnie obowiązujący adres korespondencyjny;
- b) przesłaną mailowo na adres reklamacje@bswegorzewo.pl – odpowiedź przekazywana jest mailowo z adresu reklamacje@bswegorzewo.pl, w formie załączonego do wiadomości pliku PDF, chyba że Klient w reklamacji wskaże inny preferowany sposób otrzymania odpowiedzi;
 - c) przesłaną listownie na adres Banku – odpowiedź przekazywana jest również drogą listowną, listem poleconym pod wskazany adres korespondencyjny, chyba że Klient w reklamacji wskaże inny preferowany sposób otrzymania odpowiedzi;
 - d) złożoną za pośrednictwem bankowości internetowej – odpowiedź przekazywana jest także przez bankowość internetową, w formie załączonego do wiadomości pliku PDF, chyba że Klient w reklamacji wskaże inny preferowany sposób otrzymania odpowiedzi;
 - e) przesłaną na adres Banku do doręczeń elektronicznych – odpowiedź przekazywana jest na piśmie w postaci elektronicznej, na adres Klienta do doręczeń elektronicznych, chyba że Klient w reklamacji wskaże inny preferowany sposób otrzymania odpowiedzi.

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 Węgorzowie,
- 2) zwrócenia się do właściwego miejscowo Miejskiego Rzecznika Konsumenta lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta (przysługuje Klientowi posiadającemu status konsumenta),
- 3) zwrócenia się do Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego działającego przy Związku Banków Polskich (przysługuje Klientowi posiadającemu status konsumenta) w przypadkach roszczeń określonych w Regulaminie Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego, 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.