

## **Załącznik 2. Informacja o zasadach rozpatrywania skarg, wniosków i reklamacji**

### **Zasady przyjmowania oraz rozpatrywania skarg, wniosków i reklamacji w PBS w Wyszkowie**

1. Składanie skarg, wniosków i reklamacji dotyczących funkcjonowania Banku odbywa się w formie:
  - 1) ustnej z wykorzystaniem połączenia telefonicznego z pracownikiem Banku lub osobiście w jednostce organizacyjnej Banku,
  - 2) pisemnej:
    - a) elektronicznie za pomocą wiadomości e-mail wysłanej na adres e-mail wskazany na stronie Banku [www.bankpbs.pl](http://www.bankpbs.pl),
    - b) w postaci papierowej skargi, wniosku, reklamacji wysłanej:
      - fax-em na numer 29 743-52-19, bądź na numery wskazane na stronie Banku,
      - złożonej w jednostce organizacyjnej Banku,
      - złożonej za pośrednictwem operatora pocztowego na adres Centrali Banku lub poszczególnych placówek operacyjnych,
    - c) poprzez pełnomocnika lub posłańca dysponującego pełnomocnictwem posiadającym zwykłą formę pisemną, chyba że szczególne uwarunkowania danej sprawy wymagają zachowania formy szczególnej pełnomocnictwa.

Adresy Centrali Banku oraz poszczególnych placówek wraz z telefonami, adresami e-mail znajdują się na stronie internetowej [www.bankpbs.pl](http://www.bankpbs.pl) w zakładce [KONTAKT](#)

2. Polski Bank Spółdzielczy w Wyszkowie w zakresie czynności związanych z rozpatrywaniem i udzieleniem odpowiedzi na złożoną skargę, reklamację lub wniosek, podejmuje działania niezwłocznie z zachowaniem należytej rzetelności, wnikliwości, obiektywizmu oraz z poszanowaniem obowiązujących przepisów prawa i dobrych praktyk bankowych.
3. Zgłoszenie skarg wniosków i reklamacji przez Klienta powinno być dokonywane, w miarę możliwości, niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia.
4. Składane do Banku skargi, wnioski i reklamacje powinny zawierać dane pozwalające na jednoznaczną identyfikację Klienta tj. powinny zawierać: imię, nazwisko lub nazwę Klienta, PESEL lub REGON, adres do korespondencji oraz szczegółowy opis. W przypadku reklamacji transakcji płatniczej dokonanej kartą debetową/kredytową dodatkowo należy podać: numer karty, imię i nazwisko Użytkownika karty, kwotę, walutę i datę transakcji płatniczej oraz miejsce i sposób dokonania reklamowanej transakcji płatniczej.  
Klient zobowiązany jest dołączyć wszelkie dokumenty będące podstawą do wniesienia skargi, reklamacji.
5. W przypadku skarg, wniosków i reklamacji, składanych w postaci papierowej, Klient powinien złożyć własnoręczny podpis..
6. Skarga, reklamacja lub wniosek, które nie zawierają danych pozwalających na jednoznaczną identyfikację Klienta oraz treści zarzutów pozwalających ustalić miejsce, czas i przyczyny jej powstania, pozostają bez rozpoznania, jednak podlegają rejestracji w Banku.
7. Jeżeli Klient składa skargę, reklamację lub wniosek osobiście lub poprzez osobę upoważnioną w placówce Banku, wówczas data złożenia skargi, reklamacji, wniosku stanowi początek biegu terminu ich rozpatrzenia przez Bank. W innym przypadku za dzień złożenia skargi, reklamacji lub wniosku uważa się dzień ich zarejestrowania.

8. Składane reklamacje dotyczące nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych usług płatniczych wygasają w przypadku, gdy reklamacja nie zostanie złożona do Banku w terminach określonych w umowach zawartych przez Klienta z Bankiem lub regulaminach poszczególnych produktów i usług płatniczych świadczonych przez Bank.
9. Bank ma prawo zwrócić się do Klienta z prośbą o złożenie skargi, reklamacji, wniosku, które zostały przekazane ustnie - w formie pisemnej (szczególnie w sprawach związanych z transakcjami kartowymi, obrotem dewizowym lub roszczeniami finansowymi).
10. Odpowiedzi na skargę, reklamację, wniosek Klienta są udzielane w języku polskim w formie pisemnej lub na wniosek Klienta pocztą elektroniczną. W przypadku braku uzgodnień w tym zakresie Bank udziela odpowiedzi w postaci papierowej na adres do korespondencji.
11. Skargi, reklamacje, wnioski są rozpatrywane bez zbędnej zwłoki, w terminach, które zostały szczegółowo zdefiniowane w regulacjach właściwych dla danego produktu lub usługi, nie później jednak niż w terminie:
  - 1) 15 dni roboczych od daty jej otrzymania dla reklamacji, złożonej przez Klienta, związanej z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej;
  - 2) 30 dni kalendarzowych od daty otrzymania skargi, wniosku lub reklamacji niezwiązanej z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej.
12. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, termin udzielenia odpowiedzi może zostać wydłużony do:
  - 1) 35 dni roboczych dla reklamacji, złożonej przez Klienta, związanej z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej, w szczególności reklamacji kartowych rozpatrywanych przy udziale zewnętrznego operatora Visa lub MasterCard;
  - 2) 60 dni kalendarzowych od daty otrzymania skargi, wniosku lub reklamacji niezwiązanej z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej.
13. Za szczególnie skomplikowane przypadki uznaje się konieczność uzyskania przez Bank dodatkowych informacji/dokumentów od podmiotu trzeciego niezbędnych do rozpatrzenia skargi, wniosku i reklamacji.
14. W przypadku, uzasadnionej niemożności udzielenia odpowiedzi w terminach wskazanych w ust. 11, Bank:
  - 1) informuje Klienta pisemnie lub we wskazany przez niego sposób o konieczności wydłużenia terminu odpowiedzi, z zastrzeżeniem, że informacja ta może być przekazana wyłącznie na trwałym nośniku informacji;
  - 2) podaje przyczyny opóźnienia;
  - 3) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone;
  - 4) określa przewidywany termin udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 35 dni roboczych dla reklamacji związanych z realizacją Zlecenia płatniczego oraz 60 dni kalendarzowych dla pozostałych reklamacji
15. W przypadku reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą Klienta termin na realizację przez Bank roszczenia Klienta wynosi maksymalnie 30 dni licząc od dnia sporządzenia przez Bank odpowiedzi na reklamację.
16. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji, Klient ma możliwość złożenia w terminie 30 dni od daty otrzymania odpowiedzi w sposób przewidziany dla składania skarg, wniosków i reklamacji – do zachowania terminu liczy się data nadania pisma przez Klienta;
17. Bank podczas rozpatrywania skargi, reklamacji, wniosku dąży do polubownego rozstrzygnięcia sporów.
18. Zgłoszenie skargi, reklamacji, wniosku nie zwalnia Klienta z obowiązku terminowej realizacji zobowiązań wobec Banku.
19. Klient ma możliwość podjęcia postępowania odwoławczego od decyzji Banku tj:

- 1) zwrócenia się do Miejskiego Rzecznika Konsumenta lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta;
  - 2) zwrócenia się do Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego, działającego przy Związku Banków Polskich w celu pozasądowego rozstrzygnięcia sporu w przypadkach roszczeń określonych w Regulaminie Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego, dostępnym na stronie internetowej Związku Banków Polskich ([www.zbp.pl](http://www.zbp.pl));
  - 3) wystąpienia z wnioskiem do Rzecznika Finansowego na zasadach określonych w Ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym;
  - 4) wystąpienia do Rzecznika Finansowego o przeprowadzenie postępowania polubownego na zasadach określonych w Ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich;
  - 5) wystąpienia do Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego - adres strony internetowej: [www.knf.gov.pl/dla\\_konsumenta/sad\\_polubowny](http://www.knf.gov.pl/dla_konsumenta/sad_polubowny); e-mail: [sad.polubowny@knf.gov.pl](mailto:sad.polubowny@knf.gov.pl),
  - 6) wystąpienia z powództwem do Sądu Powszechnego.
20. Właściwym dla Banku organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego, ul. Piękna 20, skr. pocztowa 419, 00-549 Warszawa. Klient ma możliwość złożenia skargi na działalność Banku do wskazanego powyżej organu nadzoru.
21. Właściwym organem nadzoru w sprawach ochrony konsumentów jest Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Plac Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa, email: [uokik@uokik.gov.pl](mailto:uokik@uokik.gov.pl).
22. Sądem właściwym dla Banku jest Sąd Rejonowy w Wyszkanie ul. Tadeusza Kościuszki 50, 07-200 Wyszkanie.
23. 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” oraz ustawy o ochronie danych osobowych z dnia 10 maja 2018 r., Polski Bank Spółdzielczy w Wyszkanie będzie przetwarzał dane osobowe Klienta do celów rozpatrzenia składanych skarg, wniosków i reklamacji.
  - 2) Polski Bank Spółdzielczy w Wyszkanie z siedzibą w Wyszkanie przy ul. Tadeusza Kościuszki 5, 07-200 Wyszkanie, jest Administratorem danych osobowych przetwarzanych w celach, o których mowa w ust 1.
  - 3) W sprawach ochrony swoich danych osobowych może kontaktować pod adresem e-mail: [iod@bswyszkanie.pl](mailto:iod@bswyszkanie.pl), lub pisemnie na adres siedziby Banku.
  - 4) Przetwarzanie danych osobowych odbywa się na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c, d i f Rozporządzenia RODO 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.
  - 5) Dane osobowe będą przechowywane przez okres realizacji reklamacji we wszystkich instancjach a także w celach archiwalnych. 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.
  - 6) Klientowi Przysługuje 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.
  - 7) Klientom Banku przysługuje prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.