POWIATOWY BANK SPÓŁDZIELCZY
w Zamościu

Informacja o zasadach składania i rozpatrywania reklamacji oraz zgłoszeń o transakcjach nieautoryzowanych w Powiatowym Banku Spółdzielczym w Zamościu

I. Informacja o zasadach składania i rozpatrywania reklamacji w Powiatowym Banku Spółdzielczym w Zamościu

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

1. 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.
2. 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.
3. Klient może złożyć reklamację w następującej formie:
   1) pocztą tradycyjną kierując pismo na adres korespondencyjny Banku: Powiatowy Bank Spółdzielczy w Zamościu, ul. Partyzantów 3A, 22-400 Zamość lub na adres dowolnej placówki Powiatowego Banku Spółdzielczego w Zamościu;
   2) pocztą elektroniczną na adres: portal.klient@pbszamosc.pl
   3) pisemnie lub ustnie, w tym telefonicznie w placówce Banku, przy czym przyjęcie reklamacji w formie ustnej wymaga potwierdzenia jej złożenia na formularzu reklamacyjnym.
4. Bieg terminu rozpatrywania reklamacji rozpoczyna się w dniu jej wpływu do Banku.
5. Klient uprawniony jest do złożenia reklamacji przez pełnomocnika, na podstawie prawidłowo sporządzonego pełnomocnictwa.
6. 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;
   3) 7 dni kalendarzowych od daty jej otrzymania dla reklamacji złożonej przez osobą niebędącą Klientem Banku.

   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.
7. W przypadku, o którym mowa w ust. 6. 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.
8. W przypadku braku odpowiedzi ze strony Banku w terminach wskazanych w ust. 6 od otrzymania przez Bank reklamacji lub braku przedstawienia uzasadnienia przekroczenia terminu na udzielenie odpowiedzi na reklamację zgodnie z postanowieniem ust. 7, reklamację uznaje się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.
9. 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.
10. Bank nie pobiera żadnych opłat i prowizji za przyjęcie i rozpatrzenie reklamacji.
11. Po otrzymaniu odpowiedzi na reklamację, Klient ma prawo do złożenia odwołania od decyzji Banku do:
    1) Zarządu Banku w terminie 30 dni od dnia otrzymania odpowiedzi na reklamację;
    2) zwrócenia się do Miejskiego Rzecznika Konsumenta lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta (przysługuje Klientowi posiadającemu status konsumenta);
    3) zwrócenia się do Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego, działającego przy Związku Banków Polskich w celu pozasądowego rozstrzygnięcia sporu (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 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 (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 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.
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, ul. Piękna 20 skr. poczt. 419, 00-549 Warszawa.

II. Informacja o zasadach składania i rozpatrywania zgłoszeń o transakcjach nieautoryzowanych w Powiatowym Banku Spółdzielczym w Zamościu

1. Klient Banku ma prawo do złożenia zgłoszenia wystąpienia nieautoryzowanej transakcji płatniczej, które Bank jest zobowiązany rozpatrzyć zgodnie 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).
2. Klient uprawniony jest do złożenia zgłoszenia przez pełnomocnika, na podstawie prawidłowo sporządzonego pełnomocnictwa.
3. Klient może złożyć zgłoszenie wystąpienia nieautoryzowanej transakcji płatniczej w następującej formie:
   1) pocztą tradycyjną kierując pismo na adres korespondencyjny Banku: Powiatowy Bank Spółdzielczy w Zamościu, ul. Partyzantów 3A, 22-400 Zamość;
   2) pocztą elektroniczną na adres: portal.klient@pbszamosc.pl
   3) pisemnie lub ustnie (w tym telefonicznie) w placówce Banku, przy czym przyjęcie zgłoszenia w formie ustnej wymaga potwierdzenia jej złożenia na formularzu zgłoszenia transakcji nieuprawnionej.
4. Klient powinien złożyć w Banku zgłoszenie wystąpienia nieautoryzowanej transakcji niezwłocznie po jej stwierdzeniu. Zgłoszenie takie musi zawierać:
   1) numer rachunku lub numer karty związanej z nieautoryzowaną transakcją;
   2) imię i nazwisko Posiadacza rachunku/ Użytkownika/ Użytkownika karty;
   3) datę dokonania transakcji płatniczej;
   4) oryginalną kwotę transakcji płatniczej;
   5) nazwę akceptanta lub bankomatu w przypadku transakcji dokonywanych kartą debetową;
   6) wskazanie powodu złożenia zgłoszenia;
   7) potwierdzenie czy Użytkownik/Użytkownik karty był w posiadaniu karty w chwili realizacji transakcji płatniczej, której dotyczy zgłoszenie;
   8) potwierdzenie czy transakcja na rachunku płatniczym była wykonana z należącego do Posiadacza/ Użytkownika karty urządzenia umożliwiającego dokonanie tej transakcji.
5. Z zastrzeżeniem ust 6, Bank udziela odpowiedzi na zgłoszenie w terminie do 30 dni kalendarzowych od dnia jego otrzymania. W uzasadnionych przypadkach, gdy zachodzi konieczność przeprowadzenia dodatkowego postępowania wyjaśniającego, i tym samym 30 dniowy termin rozpatrzenia zgłoszenia nie może zostać dotrzymany, Bank przed upływem tego terminu, informuje Klienta o przyczynie opóźnienia ze wskazaniem okoliczności, które muszą zostać ustalone oraz przewidywanego termin udzielenia odpowiedzi.
6. W przypadku stwierdzenia przez Bank wystąpienia nieautoryzowanej transakcji, Bank niezwłocznie po stwierdzeniu wystąpienia nieautoryzowanej transakcji, to jest najpóźniej do końca kolejnego dnia roboczego, z wyjątkiem przypadku, w którym Bank ma uzasadnione i należycie udokumentowane podstawy, aby podejrzewać oszustwo, przywraca obciążony rachunek Klienta do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miała ona miejsca.
7. W przypadku udokumentowanych podstaw podejrzewania oszustwa, Bank ma obowiązek poinformować organy ścigania o podejrzeniu oszustwa przez Klienta. W takiej sytuacji Bank nie ma obowiązku zwrotu kwoty wynikającej z transakcji zgłaszanej jako nieautoryzowana.
8. Bank może dochodzić swoich roszczeń z tytułu nienależnego zwrotu kwoty transakcji nieautoryzowanej, do której Klient doprowadził umyślnie lub w wyniku rażącego niedbalstwa.
9. 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.
10. Właściwym dla Banku organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego z siedzibą przy ul. Pięknej 20, 00-549 Warszawa, adres korespondencyjny Urzędu: Komisja Nadzoru Finansowego, ul. Piękna 20 skr. poczt. 419, 00-549 Warszawa.