

Informacja o zasadach składania i rozpatrywania reklamacji oraz zgłoszeń

Informacja

W związku z wejściem w życie z dniem 28 czerwca 2025 r. Ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze wyjaśniamy, że w celu spełnienia wymagań dotyczących „Prostego języka” w umowach, regulaminach oraz w korespondencji z Tobą używamy zwrotów typu „Ty”, „my”:

- 1) jeśli piszemy w formie „Ty” (Twój, Ciebie, Ci, itp.) - mamy na myśli Ciebie, osobę fizyczną jako naszego Klienta, Członka Banku; stosujemy taką zasadę również wtedy, gdy używamy takich zwrotów jak np. „możesz”, „korzystasz”, „masz obowiązek”;
- 2) jeśli piszemy w formie „my” – mamy na myśli Powiatowy Bank Spółdzielczy w Zamościu; stosujemy taką zasadę również wtedy, gdy używamy takich zwrotów jak np. „prowadzimy”, „zmieniamy”, „mamy obowiązek”.

I. Informacja o zasadach składania i rozpatrywania reklamacji.

Możesz złożyć reklamację a my rozpatrzymy ją według poniższych zasad:

1. Powinieneś zgłosić do nas reklamację niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia. Rozpatrujemy reklamacje naszych Klientów lub osób działających 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 naszą działalnością wobec Ciebie oraz Twoje dane adresowe. Razem z formularzem reklamacji powinieneś dołączyć wszelkie dokumenty związane z przedmiotem sprawy. Możemy zwrócić się do Ciebie o dostarczenie dodatkowych dokumentów, jeśli będziemy ich potrzebować do rozpatrzenia Twojej reklamacji.
3. Możesz złożyć reklamację na nasze usługi lub skontaktować się z nami:
 - 1) na piśmie:
 - a) w postaci papierowej – osobiście w każdej Jednostce Banku lub wysłać pismo przesyłką pocztową przez operatora pocztowego na adres korespondencyjny Banku: 22-400 Zamość, ul. Partyzantów 3a lub na adres dowolnej Jednostki Banku (dane kontaktowe znajdziesz na naszej stronie internetowej: www.pbszamosc.pl/kontakt);
 - b) w postaci elektronicznej – na adres mailowy portal.klient@pbszamosc.pl lub na adres do doręczeń elektronicznych: PL-42180-00528-HWWISV-16;

- 2) ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas Twojej wizyty w Jednostce Banku.
4. Bieg terminu rozpatrywania reklamacji rozpoczyna się w dniu jej wpływu do Banku.
5. W Twoim imieniu reklamację może złożyć Twój pełnomocnik, pod warunkiem, że pełnomocnictwo zostało prawidłowo przygotowane.
6. Poinformujemy Cię o rozpatrzeniu reklamacji na piśmie lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji w terminie:
- 1) 15 dni roboczych od daty otrzymania reklamacji związanej z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej;
 - 2) 30 dni kalendarzowych od dnia otrzymania reklamacji niezwiązanej z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej;
 - 3) 7 dni kalendarzowych od daty otrzymania reklamacji złożonej przez osobą niebędącą naszym Klientem
7. W uzasadnionych przypadkach, gdy zachodzi konieczność przeprowadzenia dodatkowego postępowania wyjaśniającego i tym samym wyżej wskazane terminy rozpatrzenia reklamacji nie mogą zostać dotrzymane, przed upływem tych terminów, informujemy Cię o przyczynie opóźnienia oraz wskażemy okoliczności, które muszą zostać ustalone oraz przewidywany termin udzielenia odpowiedzi, który nie może być dłuższy niż:
- 2) 35 dni roboczych dla reklamacji, związanej z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej, w szczególności reklamacji kartowych rozpatrywanych przy udziale Visa lub MasterCard;
 - 3) 60 dni kalendarzowych od daty otrzymania reklamacji niezwiązanej z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej oraz reklamacji otrzymanych od osoby niebędącej Klientem Banku.

Odpowiedź możemy wysłać też pocztą elektroniczną, ale tylko Twój wniosek.

7. W przypadku braku odpowiedzi ze strony Banku w terminach wskazanych w ust. 6 pkt 1 - 3 liczonych od daty otrzymania przez nas reklamacji lub braku przedstawienia uzasadnienia przekroczenia terminu na udzielenie odpowiedzi na reklamację zgodnie z postanowieniem ust. 7 pkt 1 - 2, reklamację uznaje się za rozpatrzoną zgodnie z Twoją wolą.
8. Udzielamy 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.
9. Nie pobieramy żadnych opłat i prowizji za przyjęcie i rozpatrzenie reklamacji.
10. Po otrzymaniu odpowiedzi na reklamację, możesz się odwołać od naszej decyzji do:
- 1) Zarządu Banku w terminie 30 dni od dnia otrzymania odpowiedzi na reklamację;
 - 2) Miejskiego Rzecznika Konsumenta lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta (przysługuje Klientowi posiadającemu status konsumenta);
 - 3) 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) 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) 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) Sądu Powszechnego z wystąpieniem powództwa;
 - 7) Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych w przypadku nieuwzględnienia wniosku o realizację prawa do ochrony danych osobowych masz prawo do złożenia skargi do 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.
11. Właściwym dla nas 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

1. Możesz złożyć zgłoszenie dotyczące nieautoryzowanej transakcji płatniczej, w terminie 13 miesięcy od dnia obciążenia rachunku płatniczego albo od dnia, w którym transakcja miała być wykonana, a my jesteśmy zobowiązani rozpatrzyć Twoje zgłoszenie zgodnie z zasadami określonymi w art. 46 Ustawy o Usługach Płatniczych
2. W Twoim imieniu reklamację może złożyć Twój pełnomocnik, pod warunkiem, że pełnomocnictwo zostało prawidłowo przygotowane.
3. Możesz złożyć zgłoszenie wystąpienia nieautoryzowanej transakcji płatniczej w następującej formie:
 - 1) pocztą tradycyjną kierując pismo na adres korespondencyjny Centrali Banku: 22-400 Zamość, ul. Partyzantów 3A lub na adres dowolnej Placówki Banku (dane kontaktowe znajdziesz na naszej stronie internetowej: www.pbszamosc.pl/kontakt;
 - 2) elektronicznej - na adres mailowy portal.klient@pbszamosc.pl lub na adres do doręczeń elektronicznych: PL-42180-00528-HWISV-16;
 - 3) pisemnie lub ustnie w Placówce Banku, przy czym przyjęcie skargi lub wniosku w formie ustnej wymaga potwierdzenia jej złożenia na piśmie Klienta.
4. Powinieneś złożyć u nas zgłoszenie wystąpienia nieautoryzowanej transakcji płatniczej 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. Udzielamy 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, przed upływem tego terminu, informujemy Cię o przyczynie opóźnienia oraz wskażemy okoliczności, które muszą zostać ustalone oraz przewidywany termin udzielenia odpowiedzi, z zastrzeżeniem ust 6.

6. W przypadku stwierdzenia przez nas wystąpienia nieautoryzowanej transakcji, niezwłocznie po jej stwierdzeniu, to jest najpóźniej do końca kolejnego dnia roboczego, przywracamy obciążony rachunek Klienta do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miała ona miejsca. Wyjątkiem od tej zasady jest przypadek, w którym mamy uzasadnione i należycie udokumentowane podstawy, aby podejrzewać oszustwo.
7. W przypadku udokumentowanych podstaw podejrzewania oszustwa, mamy obowiązek poinformować organy ścigania o podejrzeniu Twojego oszustwa. W takiej sytuacji nie mamy obowiązku zwrotu kwoty wynikającej z transakcji zgłaszanej jako nieautoryzowana.
8. Możemy dochodzić swoich roszczeń z tytułu nienależnego zwrotu kwoty transakcji nieautoryzowanej, do której doprowadziłeś umyślnie lub w wyniku rażącego niedbalstwa.
9. Udzielamy odpowiedzi na Twoje 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. Po otrzymaniu odpowiedzi na reklamację, możesz się odwołać od naszej decyzji do:
 - 4) Zarządu Banku w terminie 30 dni od dnia otrzymania odpowiedzi na reklamację;
 - 5) Miejskiego Rzecznika Konsumenta lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta (przysługuje Klientowi posiadającemu status konsumenta);
 - 6) 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);
 - 7) 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);
 - 8) 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);
 - 9) Sądu Powszechnego z wystąpieniem powództwa;
 - 10) Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych w przypadku nieuwzględnienia wniosku o realizację prawa dot. ochrony danych osobowych masz prawo do złożenia skargi do 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.
11. Właściwym dla nas 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.