



BANK SPÓŁDZIELCZY W RUTCE-TARTAK

Informacja o zasadach składania i rozpatrywania reklamacji, zgłoszeń oraz skarg w Banku Spółdzielczym w Rutce-Tartak

Jeśli jesteś Klientem Banku Spółdzielczego w Rutce-Tartak, masz prawo złożyć reklamację, gdy zauważysz, że coś jest nie tak. My, jako Bank, mamy obowiązek ją rozpatrzyć.

Co powinieneś zrobić?

Zgłoś reklamację jak najszybciej po tym, jak zauważysz problem.

Kto może złożyć reklamację?

Możesz to zrobić Ty albo ktoś, kto działa w Twoim imieniu (np. pełnomocnik).

Jakie są terminy na złożenie reklamacji?

- 1) Jeśli jesteś osobą prywatną (klient indywidualny):
 - a) w sprawach płatności – masz na to 13 miesięcy,
 - b) w sprawach kredytu konsumenckiego - do 6 lat,
 - c) w innych sprawach (np. związanych z rachunkiem bankowym) oraz pozostałych typów skarg lub reklamacji – do 2 lat.
- 2) Jeśli prowadzisz firmę lub jesteś klientem instytucjonalnym:
 - a) w sprawach płatności – masz na to 1 miesiąc,
 - b) w sprawach kredytowych – do 3 lat,
 - c) w innych sprawach (np. związanych z rachunkiem bankowym) oraz pozostałych typów skarg lub reklamacji – do 2 lat.

Kiedy Bank zaczyna rozpatrywać reklamację?

Bieg terminu rozpatrywania reklamacji rozpoczyna się w dniu jej wpływu do Banku.

Co powinna zawierać reklamacja?

W swojej reklamacji opisz, na czym polega problem i dołącz swoje dane kontaktowe (np. adres, nr telefonu, e-mail). Dołącz wszystkie dokumenty związane ze sprawą, jeżeli takie posiadasz. Bank może poprosić Ciebie o uzupełnienie dokumentacji reklamacji, gdy jest ona niezbędna w celu jej rozpatrzenia.

Jak możesz złożyć reklamację?

Reklamację możesz złożyć w jednej z poniższych form:

- 1) listem – osobiście albo wyślij pismo na adres: **ul. Sejneńska 2, 16-400 Suwałki**;
- 2) ustnie – telefonicznie albo osobiście podczas wizyty w placówce Banku. Jeśli zgłaszasz ją ustnie, zostanie ona potwierdzona na specjalnym formularzu.
- 3) elektronicznie – napisz e-mail na adres reklamacje@bank.suwalki.pl

Możesz też użyć skrzynki elektronicznej:

AE:PL-47946-25996-SBJRD-30 w ramach usługi e-Doręczenia

Dane kontaktowe znajdziesz także na stronie Banku: www.bank.suwalki.pl

Czy ktoś inny może złożyć reklamację za Ciebie?

Tak, reklamację może złożyć w Twoim imieniu pełnomocnik, który posiada odpowiednie pełnomocnictwo.

Jak szybko otrzymasz odpowiedź?

Bank odpowie w ciągu:

- 1) **15 dni roboczych**, jeżeli reklamacja dotyczy płatności lub karty;
- 2) **30 dni kalendarzowych**, jeśli spraw dotyczy czegoś innego,
- 3) **7 dni kalendarzowych**, jeśli reklamację złożyła osoba, która nie jest klientem Banku.

Jeśli Bank nie zdąży odpowiedzieć w tych terminach, musi wcześniej poinformować Cię, dlaczego tak się dzieje i kiedy możesz spodziewać się odpowiedzi.

Jaki jest maksymalny czas odpowiedzi, jeśli sprawa się opóźnia?

Termin rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi przez Bank nie może być dłuższy niż:

- 1) **35 dni roboczych** w sprawach płatności i kart (np. Visa),
- 2) **60 dni kalendarzowych** w innych sprawach oraz dla osób, które nie są klientami Banku.

Co jeśli Bank nie odpowie na czas?

Jeśli Bank nie odpowie w ciągu 30 dni i nie poda powodu opóźnienia, Twoja reklamacja zostanie uznana na Twoją korzyść.

W jakiej formie dostaniesz odpowiedź?

Forma udzielenia odpowiedzi na reklamację zależy od formy jej złożenia oraz Twojego wniosku. W przypadku reklamacji złożonej:

- na piśmie w postaci elektronicznej – odpowiedź udzielana jest elektronicznie, chyba że zażadasz formy papierowej;
- na piśmie w postaci papierowej – odpowiedź udzielana jest papierowo, chyba że zażadasz formy elektronicznej;
- ustnie – odpowiedź udzielana jest zgodnie z Twoim wnioskiem Klienta;
- z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej – odpowiedź udzielana jest tym samym lub innym wskazanym przez Ciebie środkiem;
- na adres do doręczeń elektronicznych – odpowiedź udzielana jest na Twój adres do doręczeń elektronicznych.

W przypadku reklamacji dotyczącej usług płatniczych odpowiedź udzielana jest w postaci papierowej lub po uzgodnieniu z Tobą, na innym trwałym nośniku informacji.

Czy Bank pobiera opłaty za reklamację?

Nie. Złożenie i rozpatrzenie reklamacji jest całkowicie bezpłatne.

Co możesz zrobić, jeśli nie zgadzasz się z decyzją Banku?

- 1) Złożyć odwołanie do Zarządu Banku w ciągu 30 dni od otrzymania odpowiedzi.
- 2) Zgłosić się do Rzecznika Finansowego Konsumentów, jeśli jesteś konsumentem. Możesz to zrobić w swoim powiecie lub w swoim mieście.

- 3) Napisać do Rzecznika Finansowego, jeśli jesteś osobą fizyczną.
- 4) Poprosić Rzecznika Finansowego o mediację, jeśli jesteś osobą fizyczną.
- 5) Złożyć pozew do Sądu Rejonowego w Suwałkach lub Sądu Okręgowego w Suwałkach.
- 6) Skorzystać z Sądu Polubownego przy KNF składając wniosek o pozasądowe rozwiązanie sporu.
- 7) Złożyć skargę do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (UODO), jeśli Twoje prawo do ochrony danych osobowych nie zostało uwzględnione.

Kto nadzoruje Bank?

Bank nadzoruje Komisja Nadzoru Finansowego (KNF)

Adres: ul. Piękna 20, 00-549 Warszawa,

Skrzynka pocztowa: KNF, ul. Piękna 20, skr. poczt. 419, 00-549 Warszawa.

Nadzór nad ochroną Konsumentów pełni Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK) z siedzibą przy pl. Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa.

Informacja o zasadach składania i rozpatrywania reklamacji dotyczących transakcji nieautoryzowanych w Banku Spółdzielczym w Rutce-Tartak

Jeżeli zauważysz nieautoryzowaną płatność (np. ktoś użył Twojej karty bez Twojej zgody) – zgłoś ją jak najszybciej. Masz prawo do złożenia reklamacji dotyczącej nieautoryzowanej transakcji płatniczej, w terminie **13 miesięcy** od dnia obciążenia rachunku płatniczego albo od dnia, w którym transakcja miała być wykonana.

Bank jest zobowiązany rozpatrzyć zgodnie z 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).

Klient uprawniony jest do złożenia reklamacji przez pełnomocnika, na podstawie prawidłowo sporządzonego pełnomocnictwa.

Co musi zawierać reklamacja, gdy ktoś wykonał transakcję bez Twojej zgody?

W zgłoszeniu podaj:

- 1) numer rachunku lub numer kart, której dotyczy transakcja;
- 2) imię i nazwisko właściciela rachunku, kredytobiorcy lub użytkownika karty;
- 3) datę transakcji;
- 4) kwotę transakcji;
- 5) nazwę sklepu lub bankomatu w przypadku transakcji dokonywanych kartą debetową;
- 6) wskazanie powodu złożenia reklamacji;
- 7) potwierdzenie, czy miałeś kartę przy sobie, gdy doszło do transakcji;
- 8) wskazanie, czy transakcja była wykonana z Twojego urządzenia (np. telefonu, komputera).

Bank ma 15 dni roboczych na odpowiedź. W trudnych sprawach – maksymalnie 35 dni.

Co robi Bank, jeśli stwierdzi, że transakcja była nieautoryzowana?

Gdy Bank uzna, że doszło do nieautoryzowanej transakcji (czyli np. ktoś użył Twoich pieniędzy bez zgody), zwrócimy Ci całą kwotę tej transakcji:

niezwłocznie, ale najpóźniej do końca następnego dnia roboczego od:

- dnia, w którym sami stwierdzimy, że doszło do takiej transakcji, lub
- dnia, w którym otrzymamy od Ciebie reklamację.

Kiedy Bank nie zwróci pieniędzy od razu?

Bank może wstrzymać zwrot pieniędzy, jeśli:

- 1) Istnieje podejrzenie oszustwa – Bank ma mocne i dobrze udokumentowane podstawy, żeby sądzić, że mogło dojść do oszustwa. W takim przypadku poinformuje o tym na piśmie odpowiednie służby (np. policję, prokuraturę).
- 2) Transakcja została wykonana skradzioną kartą lub telefonem – zwrot nie przysługuje od razu, jeśli ktoś wykonał transakcję przy użyciu Twojej zgubionej, skradzionej lub przywłaszczonej karty lub innego środka płatniczego.

Wyjątkiem jest sytuacja, gdy:

- nie miałeś możliwości zauważyć, że zgubiłeś lub że ktoś ukradł Twój środek płatniczy, zanim wykonano transakcję,
- lub gdy do utraty doszło z winy pracownika Banku lub firmy, która działa w jego imieniu.

W takim przypadku możesz odpowiadać za straty tylko do wysokości 50 euro (w przeliczeniu na złotówki).

- 3) Dopuściłeś się rażącego niedbalstwa lub zrobiłeś to celowo, jeśli sam spowodowałeś nieautoryzowaną transakcję, np. przez:
 - celowe działanie,
 - bardzo duże zaniedbanie zasad bezpieczeństwa (np. udostępniłeś komuś kod PIN lub nie zastrzegłeś karty po jej zagubieniu),

wówczas Bank **nie musi zwracać pieniędzy** za taką transakcję.

Co może zrobić Bank po zwrocie pieniędzy za nieautoryzowaną transakcję?

Jeśli Bank zwrócił Ci pieniądze za transakcję, której – jak twierdzisz – nie autoryzowałeś (czyli nie Ty ją wykonałeś), ale później okaże się, że:

- Bank ma dowody, że doszło do oszustwa z Twojej strony,
- albo istnieją inne dowody, że jednak autoryzowałeś tę transakcję, to Bank ma prawo zażądać od Ciebie zwrotu tych pieniędzy.

Jeśli nie oddasz ich dobrowolnie, Bank może dochodzić swoich praw w sądzie cywilnym, jeśli ma ku temu solidne i udokumentowane podstawy.

Odpowiedź na reklamację dotyczącą nieautoryzowanej transakcji

Bank udzieli Ci odpowiedzi na reklamację:

- na papierze lub
- po uzgodnieniu z Tobą za pomocą innego trwałego nośnika (np. e-mail lub wiadomość w systemie bankowym),

ale tylko w taki sposób, który nie narusza tajemnicy bankowej i nie powoduje, że Twoje dane trafią do nieuprawnionych osób. Odpowiedź zostanie udzielona po zakończeniu postępowania wyjaśniającego.

Informacja dotycząca skarg na brak dostępności

Jeśli masz trudności z korzystaniem z naszych usług z powodu braku dostępności, możesz złożyć skargę. Dotyczy to sytuacji, gdy na przykład:

- nasza strona internetowa nie działa z czytnikiem ekranu,
- nie możesz otrzymać dokumentów w formie dostosowanej do Twoich potrzeb (np. w formacie audio, w druku powiększonym).

Co powinna zawierać skarga?

W skardze podaj:

- swoje dane kontaktowe: imię, nazwisko, adres do korespondencji, e-mail lub numer telefonu,
- opis problemu,
- informację, czego sprawa dotyczy (np. konto, aplikacja),
- czego oczekujesz (np. dokumentu w większym druku).

Jeśli skarga nie zawiera tych informacji, Bank może jej nie rozpatrzeć.

Jak możesz złożyć skargę?

Wybierz jedną z form:

- listownie – na adres główny Banku lub dowolnego oddziału (adresy znajdziesz na stronie: www.bank.suwalki.pl),
- telefonicznie lub e-mailem,
- przez bankowość elektroniczną,
- przez e-Doręczenia: AE:PL-47946-25996-SBJRD-30,
- osobiście w placówce – ustnie lub pisemnie (jeśli ustnie, to wymaga potwierdzenia formularzem).

Kiedy otrzymasz odpowiedź?

Bank odpowie na Twoją skargę:

- **do 30 dni** kalendarzowych,
- **do 60 dni** kalendarzowych – jeśli sprawa jest bardziej złożona.

Co możesz zrobić, jeśli nie zgadzasz się z odpowiedzią Banku?

- 1) Odwołać się do Zarządu Banku w ciągu 15 dni od dnia otrzymania odpowiedzi,
- 2) Zwrócić się do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumentów, jeśli jesteś konsumentem,
- 3) Zgłosić sprawę do Prezesa Zarządu Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych, jeśli uważasz, że produkt lub usługa nie spełniają wymagań dostępności (zgodnie z ustawą z 26 kwietnia 2024 r.).

Nie pobieramy żadnych opłat za złożenie skargi.

Podstawy prawne:

- ustawa z 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego,
- ustawa z 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich,
- RODO oraz ustawa z 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych,
- ustawa z 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych,

- ustawa z 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami,
- ustawa z 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze.

