

Zasady wnoszenia i rozpatrywania reklamacji w Banku

Pracownicy Banku Spółdzielczego w Niemcach dokładają wszelkich starań, aby świadczone przez nas usługi oraz oferowane produkty spełniały rynkowe standardy, a obsługa klienta była zawsze na najwyższym poziomie.

Jeśli jednak nie jesteś zadowolony ze świadczonych przez nas usług lub znajdujący się w naszej ofercie produkt nie spełnił Twoich oczekiwań – możesz złożyć reklamację w jednej z poniższych form.

Reklamacja może być złożona w każdej jednostce Banku obsługującej klientów:

w formie pisemnej

- ✓ osobiście, w jednostce Banku obsługującej Klientów, albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt. 21 Ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe tj. opatrzoną oznaczeniem adresata i adresem, przedłożoną do przyjęcia lub przyjętą przez operatora pocztowego w celu przemieszczenia i doręczenia adresatowi.

w formie ustnej

- ✓ osobiście w każdej placówce Banku, za wyjątkiem reklamacji kartowych, których tryb i zasady określają oddzielne procedury.

w formie elektronicznej

- ✓ na adres email info@bsniemce.pl z wpisaniem w tytule emaila zwrotu „reklamacja” lub poprzez system bankowości elektronicznej.

elektronicznie na skrzynkę

- ✓ AE:PL-83368-06216-TCUIJ-20 w ramach usługi e-Doręczenia

Wszystkie reklamacje wpływające do Banku Spółdzielczego w Niemcach rozpatrywane są ze szczególną starannością.

Staramy się jak najszybciej udzielić odpowiedzi na kierowane do Banku Spółdzielczego w Niemcach zapytania.

Reklamację rozpatrujemy i udzielamy na nią odpowiedzi, nie później niż w terminie:

- ✓ 15 dni roboczych od daty jej otrzymania, dla reklamacji złożonej przez Klienta, związanej z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej;
- ✓ 30 dni kalendarzowych od daty otrzymania reklamacji, niezwiązanej z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej;
- ✓ 7 dni kalendarzowych od daty jej otrzymania, dla reklamacji złożonej przez osobę, która nie zawarła umowy z Bankiem, albo wobec której nie został wypełniony obowiązek informacyjny o zasadach składania i rozpatrywania reklamacji w Banku;
- ✓ wskazanym przez organ administracyjny (dotyczy np. KNF, Prezesa UOKiK, Rzecznika Finansowego).

Jednak w przypadkach wymagających bardziej szczegółowych wyjaśnień maksymalny czas udzielenia odpowiedzi na zgłoszoną reklamację może wynieść:

✓ 35 dni roboczych, dla reklamacji złożonej przez Klienta, 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.

Zgłaszane przez Ciebie reklamacje rozpatrywane są przez Bank Spółdzielczy w Niemcach **nieodpłatnie**.

Odpowiedź dotycząca zgłoszonej przez Ciebie skargi czy reklamacji nie satysfakcjonuje Cię?

W takiej sytuacji możesz złożyć do Banku odwołanie w terminie 30 dni od dnia otrzymania odpowiedzi na reklamację.

W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji, Klienci indywidualni mają możliwość:

- ✓ odwołania się w terminie 30 dni od dnia otrzymania niniejszej decyzji do Zarządu Banku Spółdzielczego w Niemcach;
- ✓ zwrócenia się do właściwego miejscowo Miejskiego Rzecznika Konsumenta lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta (przysługuje Klientowi posiadającemu status konsumenta);
- ✓ 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);
- ✓ 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, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej (w przypadku Klienta będącego osobą fizyczną);
- ✓ 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);
- ✓ wystąpienia z powództwem przeciwko Bankowi Spółdzielczemu w Niemcach do sądu powszechnego właściwego według siedziby Banku lub miejsca zamieszkania Klienta;
- ✓ złożenia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych zgodnie z informacjami dostępnymi na stronie www.uodo.gov.pl oraz postanowieniami art. 82 RODO i art. 92 - 100 Ustawy z dnia 10 maja 2018 roku o ochronie danych osobowych. w przypadku nieuwzględnienia wniosku o realizację prawa dot. ochrony danych osobowych.

W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji, Klient instytucjonalny ma możliwość:

- ✓ odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi – do Zarządu Banku;
- ✓ wystąpienia z powództwem przeciwko Bankowi Spółdzielczemu w Niemcach do sądu powszechnego właściwego według siedziby Banku lub miejsca zamieszkania Klienta.