

## **Informacja o zasadach składania i rozpatrywania reklamacji w Banku Spółdzielczym w Wielopolu Skrzyńskim.**

Klient Banku Spółdzielczego w Wielopolu Skrzyńskim (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:
  - 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.
  - 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:
  - pocztą tradycyjną kierując pismo na adres korespondencyjny Banku: 39-110 Wielopole Skrzyńskie., ul. Rynek 196,
  - telefonicznie na numer kontaktowy wskazany na stronie internetowej Banku,
  - pocztą elektroniczną: [zgloszenia@bswielopole.pl](mailto:zgloszenia@bswielopole.pl),
  - elektronicznie na adres skrzynki do e-doręczeń Banku: AE:PL-10971-10897-ERTGE-19,
  - za pośrednictwem systemu bankowości internetowej,
  - pisemnie lub ustnie 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:
  - 15 dni roboczych od daty jej otrzymania dla reklamacji, związanej z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej;
  - 30 dni kalendarzowych od dnia jej otrzymania dla reklamacji niezwiązanej z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej;

W uzasadnionych przypadkach, gdy zachodzi konieczność przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego i ww. terminy rozpatrzenia reklamacji nie mogą zostać dotrzymane, Bank przed

wpływem tego terminu, informuje Klienta o przyczynie opóźnienia ze wskazaniem okoliczności, które muszą zostać ustalone oraz przewidywany termin udzielenia odpowiedzi.

7. W przypadku, o którym mowa w ust. 6. termin rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi przez Bank nie może być dłuższy niż:
  - 35 dni roboczych dla reklamacji, 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 oraz reklamacji otrzymanych od osoby niebędącej Klientem Banku.
8. W przypadku braku odpowiedzi ze strony Banku od otrzymania przez Bank reklamacji lub brak przedstawienia uzasadnienia przekroczenia terminu wskazanego w ust. 7 na udzielenie odpowiedzi na zgłoszenie, 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 na zasadach określonych w Instrukcji.
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, Plac Powstańców Warszawy 1, skr. poczt. 419, 00-950 Warszawa 1.

#### **Informacja o zasadach składania i rozpatrywania zgłoszeń o transakcjach nieautoryzowanych w Banku BPS S.A.**

1. Klient Banku, (ma prawo do złożenia zgłoszenia wystąpienia nieautoryzowanej transakcji płatniczej, które 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).
2. Zgłoszenie dotyczące nieautoryzowanej transakcji płatniczej może być złożone najpóźniej w terminie 13 miesięcy od dnia obciążenia rachunku płatniczego albo od dnia, w którym transakcja miała być wykonana.
3. Klient może złożyć zgłoszenie wystąpienia nieautoryzowanej transakcji płatniczej w następującej formie:
  - pocztą tradycyjną kierując pismo na adres korespondencyjny Banku: 39-110 Wielopole Skrzyńskie, ul. Rynek 196;
  - telefonicznie za pośrednictwem Infolinii, pocztą elektroniczną: [zgloszenia@bswielopole.pl](mailto:zgloszenia@bswielopole.pl);
  - elektronicznie na adres skrzynki do e-doręczeń Banku: AE:PL-10971-10897-ERTGE-19,
  - za pośrednictwem systemu bankowości internetowej;
  - pisemnie lub ustnie w placówce Banku, przy czym przyjęcie zgłoszenia w formie ustnej wymaga potwierdzenia jej złożenia na formularzu zgłoszenia transakcji nieuprawnionej.
3. Klient powinien złożyć w Banku zgłoszenie wystąpienia nieautoryzowanej transakcji niezwłocznie po jej stwierdzeniu. Zgłoszenie takie musi zawierać:
  - numer rachunku lub numer karty związanej z nieautoryzowaną transakcją;
  - imię i nazwisko Posiadacza rachunku/ Użytkownika/ Użytkownika karty;

- datę dokonania transakcji płatniczej;
  - oryginalną kwotę transakcji płatniczej;
  - nazwę akceptanta lub bankomatu w przypadku transakcji dokonywanych kartą debetową;
  - wskazanie powodu złożenia zgłoszenia;
  - potwierdzenie czy Użytkownik/Użytkownik karty był w posiadaniu karty w chwili realizacji transakcji płatniczej, której dotyczy zgłoszenie;
  - potwierdzenie czy transakcja na rachunku płatniczym była wykonana z należącego do Posiadacza/Użytkownika karty urządzenia umożliwiającego dokonanie tej transakcji.
4. W przypadku stwierdzenia przez Bank wystąpienia nieautoryzowanej transakcji, Bank niezwłocznie po stwierdzeniu wystąpienia nieautoryzowanej transakcji, to jest najpóźniej do końca kolejnego dnia roboczego, przywraca obciążony rachunek Klienta do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miała ona miejsca, z wyjątkiem gdy:
- a) Bank ma uzasadnione i należyte udokumentowane podstawy, aby podejrzewać oszustwo i poinformuje o tym w formie pisemnej organy powołane do ścigania przestępstw;
  - b) nieautoryzowana transakcja jest skutkiem: posłużenia się utraconym przez klienta albo skradzionym klientowi instrumentem płatniczym lub przywłaszczenia instrumentu płatniczego, za wyjątkiem gdy klient nie miał możliwości stwierdzenia utraty, kradzieży lub przywłaszczenia instrumentu płatniczego przed wykonaniem transakcji płatniczej oraz w przypadku, gdy płatnik działał umyślnie lub utrata instrumentu płatniczego przed wykonaniem transakcji płatniczej została spowodowana działaniem lub zaniechaniem ze strony pracownika, placówki Banku lub podmiotu świadczącego na jego rzecz usługi, wówczas Klient odpowiada za nieautoryzowane transakcje płatnicze do wysokości równowartości w walucie polskiej 50 euro;
  - c) Klient doprowadził do transakcji nieautoryzowanej umyślnie albo w wyniku umyślnego lub będącego skutkiem rażącego niedbalstwa naruszenia co najmniej jednego z obowiązków bezpiecznego korzystania z instrumentu płatniczego.
5. Po dokonaniu zwrotu środków z transakcji nieautoryzowanej, Bank ma prawo roszczenia zwrotnego, w przypadku stwierdzenia wystąpienia okoliczności decydujących o odpowiedzialności klienta za transakcję nieautoryzowaną tj. udowodnienie oszustwa albo innych okoliczności potwierdzających autoryzację.
6. Bank ma prawo wystąpić na drogę sądową z powództwa cywilnego z tytułu nienależnego zwrotu kwoty z transakcji uznanej jako nieautoryzowaną, jeśli posiada uzasadnione i udokumentowane podstawy, iż transakcja miała charakter transakcji autoryzowanej.
7. 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.
8. 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, 00-950 Warszawa .