

Klient Banku Spółdzielczego w Namysłowie (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, z zastrzeżeniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa,
 - b) kredytów konsumenckich - w terminie nie późniejszym niż 6 lat od dnia zaistnienia zdarzenia, z zastrzeżeniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa,
 - c) transakcji na instrumentach finansowych - w terminie nie późniejszym niż 6 lat od dnia zaistnienia zdarzenia, z zastrzeżeniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa,
 - d) roszczeń związanych z prowadzonym rachunkiem bankowym - w terminie nie późniejszym niż 2 lata od dnia zaistnienia zdarzenia, z zastrzeżeniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa, oraz
 - e) pozostałych typów reklamacji - w terminie nie późniejszym niż wynikający z przepisów powszechnie obowiązującego prawa;
 - 2) w przypadku Klientów instytucjonalnych w zakresie:
 - a) transakcji płatniczych - w terminie nie późniejszym niż 1 miesiąc od dnia zaistnienia zdarzenia, z zastrzeżeniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa,
 - b) kredytów - w terminie nie późniejszym niż 3 lata od dnia zaistnienia zdarzenia, z zastrzeżeniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa,
 - c) roszczeń związanych z prowadzonym rachunkiem bankowym - w terminie nie późniejszym niż 2 lata od dnia zaistnienia zdarzenia, z zastrzeżeniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa, oraz
 - d) pozostałych typów reklamacji - w terminie nie późniejszym niż wynikający z przepisów powszechnie obowiązującego prawa.
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 Spółdzielczego w Namysłowie, Plac Wolności 12, 46-100 Namysłów;
 - 2) telefonicznie, faksem lub pocztą elektroniczną - dane kontaktowe dostępne są na stronie internetowej Banku;
 - 3) w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej - na adres poczty elektronicznej: bank@bsnamyslow.com.pl, dodatkowo w zakresie ubezpieczeń za pośrednictwem formularza na stronie www.uniqa.pl lub na adres e-mail umowy.ubezpieczenia@uniqa.pl, szkody@generali.pl, centrumklienta@generali.pl, szkody@interrisk.pl lub za pośrednictwem formularza na stronie <https://www.interrisk.pl/interrisk/zglos-szkode/>;
 - 4) za pośrednictwem systemu bankowości elektronicznej;
 - 5) pisemnie lub ustnie - w placówce Banku.
4. Bieg terminu rozpatrywania reklamacji rozpoczyna się w dniu jej wpływu do Banku, przy czym dnia wpływu nie wlicza się do tego terminu.
5. Klient uprawniony jest do złożenia reklamacji przez pełnomocnika, na podstawie prawidłowo sporządzonego pełnomocnictwa, które zawiera:
 - w przypadku Klienta indywidualnego - określenie mocodawcy (imię i nazwisko, adres, PESEL lub nr dowodu osobistego), wyraźne ustanowienie pełnomocnika (imię i nazwisko, numer PESEL, lub nr dowodu osobistego), zakres umocowania, własnoręczny podpis mocodawcy, datę i miejsce sporządzenia pełnomocnictwa.
 - w przypadku Klienta instytucjonalnego - określenie mocodawcy (nazwę, siedzibę podmiotu, REGON/NIP), wyraźne ustanowienie pełnomocnika (imię i nazwisko, numer PESEL, lub nr dowodu osobistego), zakres umocowania, własnoręczny podpis mocodawcy, datę i miejsce sporządzenia pełnomocnictwa.
6. Bank udziela odpowiedzi na reklamację w terminie:
 - 1) 15 dni roboczych od daty jej otrzymania - dla reklamacji złożonej przez Klienta, dotyczącej praw i obowiązków wynikających z ustawy o usługach płatniczych, w tym związanej z realizacją zlecenia płatniczego, wydania karty płatniczej oraz transakcji BLIK;
 - 2) 30 dni kalendarzowych od daty jej otrzymania - dla reklamacji niedotyczącej praw i obowiązków wynikających z ustawy o usługach płatniczych, w tym niezwiązanej z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydaniem karty płatniczej/ transakcji BLIK albo otrzymanej od osoby niebędącej Klientem Banku;
 - 3) wskazanym przez organ administracyjny (dotyczy np. KNF, Prezesa UOKiK, Rzecznika Finansowego, Powiatowego Rzecznika Konsumenta, Miejskiego Rzecznika Konsumenta);
 - 4) wskazanym przez Bankowy Arbitraż Konsumentki.
2. W szczególnych przypadkach, termin udzielenia odpowiedzi może zostać wydłużony do:
 - 1) 35 dni roboczych od daty jej otrzymania - dla reklamacji, złożonej przez Klienta, dotyczącej praw i obowiązków wynikających z ustawy o usługach płatniczych, w tym 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 jej otrzymania - dla reklamacji niedotyczącej praw i obowiązków wynikających z ustawy o usługach płatniczych, w tym niezwiązanej z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej albo otrzymania od osoby niebędącej Klientem Banku.

7. W przypadku braku odpowiedzi ze strony Banku w ciągu 30 dni od otrzymania przez Bank reklamacji lub braku przedstawienia uzasadnienia przekroczenia terminu na udzielenie odpowiedzi na reklamację, wskazanego w ust. 6, reklamację uznaje się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.
8. 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.
9. Bank nie pobiera żadnych opłat i prowizji za przyjęcie i rozpatrzenie reklamacji.
10. Klient ma prawo do złożenia odwołania od decyzji Banku do:
 - 1) Zarządu Banku - w terminie 30 dni od dnia otrzymania odpowiedzi na reklamację;
 - 2) Miejskiego Rzecznika Konsumenta lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta – gdy przysługuje Klientowi posiadającemu status konsumenta;
 - 3) Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego, działającego przy Związku Banków Polskich w celu pozasądowego rozstrzygnięcia sporu – gdy przysługuje Klientowi posiadającemu status konsumenta w przypadkach roszczeń określonych w Regulaminie Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego, 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 posiadającego status konsumenta);
 - 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 posiadającego status konsumenta);
 - 6) Sądu Powszechnego – wystąpienie z powództwem.
 - 7) w przypadku nieuwzględnienia wniosku o realizację prawa dot. ochrony danych osobowych przysługuje prawo do złożenia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych z informacjami dostępnymi na stronie www.uodo.gov.pl oraz postanowieniami Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólnego rozporządzenia o ochronie danych) oraz ustawy z dnia 10 maja 2018 roku o ochronie danych osobowych.
11. Właściwym dla Banku organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego z siedzibą przy ul. Pięknej 20, 00-549 Warszawa, skr. poczt. 419.

Informacja o zasadach składania i rozpatrywania zgłoszeń o transakcjach nieautoryzowanych

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 z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych.
2. Klient może złożyć zgłoszenie wystąpienia nieautoryzowanej transakcji płatniczej w następującej formie:
 - 1) pocztą tradycyjną - kierując pismo na adres korespondencyjny Banku: Bank Spółdzielczy w Namysłowie, 46-100 Namysłów, Plac Wolności 12;
 - 2) telefonicznie za pośrednictwem Infolinii, faksem, pocztą elektroniczną - dane kontaktowe dostępne są na stronie internetowej Banku;
 - 3) pisemnie lub ustnie - w placówce Banku, przy czym przyjęcie zgłoszenia w formie ustnej wymaga potwierdzenia jej złożenia na formularzu zgłoszenia transakcji nieuprawnionej.
 - 4) za pośrednictwem systemu bankowości elektronicznej;
3. 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/ BLIK;
 - 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.
4. 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.