

INFORMACJA DOTYCZĄCA SKŁADANIA REKLAMACJI PRZEZ KLIENTÓW BESKIDZKIEGO BANKU SPÓŁDZIELCZEGO

1. Klient Beskidzkiego Banku Spółdzielczego ma prawo złożyć reklamację odnoszącą się do świadczonych przez Bank usług lub dotyczącą działalności Banku.
2. Beskidzki Bank Spółdzielczy przyjmuje od klientów reklamacje w następujący sposób:
 - 1) bezpośrednio w każdej placówce Banku w formie pisemnej, w godzinach przyjmowania klientów,
 - 2) bezpośrednio w każdej placówce Banku w formie ustnej, w godzinach przyjmowania klientów,
 - 3) w formie pisemnej za pośrednictwem poczty, kuriera, postańca, na adres Centrali Banku – Bielsko-Biała ul. Komorowicka 272 lub na adres innej placówki Banku; adresy wszystkich placówek Banku dostępne są na stronie internetowej Banku: <https://www.bankbbs.pl/>
 - 4) za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: sekretariat@bankbbs.pl,
 - 5) na adres do doręczeń elektronicznych Banku AE:PL-15688-81736-VHCBE-26, wpisany do Bazy Adresów Elektronicznych,
 - 6) telefonicznie, na nr w Centrali Banku: (33) 815 89 76, lub w Oddziale w Wadowicach: (33) 872 08 76, w godzinach przyjmowania klientów.
3. Reklamacja może być złożona przez klienta Banku, osoby działające w jego imieniu na mocy udzielonego pełnomocnictwa albo w roli przedstawiciela ustawowego.
4. Klienci powinni składać reklamacje niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia, dotyczących usług świadczonych przez Bank lub dotyczących działalności Banku, w celu umożliwienia rzetelnego rozpatrzenia reklamacji. Bank rozpatruje reklamacje złożone przez klientów Banku lub osoby działające w ich imieniu:
 - 1) w przypadku klientów – konsumentów 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 (dla umów zawartych od 09.07.2018r.),
 - c) roszczeń związanych z prowadzonym rachunkiem bankowym oraz pozostałych typów 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 reklamacji w terminie nie późniejszym niż 2 lata od dnia zaistnienia zdarzenia.
5. W przypadku reklamacji dotyczącej wystąpienia nieautoryzowanej transakcji, Klient powinien złożyć w Banku reklamację niezwłocznie po jej stwierdzeniu. Reklamacja taka powinna zawierać:
 - 1) numer rachunku lub numer karty związanej z nieautoryzowaną transakcją;
 - 2) imię i nazwisko Posiadacza rachunku/Użytkownika¹/Użytkownika karty²;
 - 3) datę dokonania transakcji płatniczej;
 - 4) kwotę transakcji płatniczej;
 - 5) nazwę akceptanta lub bankomatu w przypadku transakcji dokonywanych kartą debetową;
 - 6) wskazanie powodu złożenia reklamacji;
 - 7) oświadczenie, że Użytkownik karty² był w posiadaniu karty w chwili realizacji transakcji płatniczej, której dotyczy reklamacja;
 - 8) oświadczenie, że transakcja na rachunku płatniczym była wykonana z należącego do Posiadacza rachunku /Użytkownika¹/Użytkownika karty² urządzenia umożliwiającego dokonanie tej transakcji.
6. Klient zobowiązany jest złożyć reklamację w sposób umożliwiający Bankowi rozpoznanie sprawy w terminie, tzn. podając istotne dla rozpatrzenia sprawy informacje, w tym swoje dane adresowe.
7. Bieg terminu rozpatrywania reklamacji rozpoczyna się w dniu jej wpływu do Banku.
8. Bank nie pobiera żadnych opłat i prowizji za przyjęcie i rozpatrzenie reklamacji.

9. Odpowiedź na reklamację klienta jest udzielana w formie pisemnej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji. Odpowiedź dla klienta indywidualnego może zostać dostarczona pocztą elektroniczną wyłącznie na jego wniosek.
10. Odpowiedzi na reklamację Bank udziela bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie do 30 dni od daty otrzymania reklamacji. W przypadku reklamacji dotyczących świadczenia usług płatniczych, Bank udziela odpowiedzi na reklamację bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 15 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
11. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminach, o których mowa w ust. 10, Bank w informacji przekazywanej klientowi, który wystąpił z reklamacją:
 - 1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia,
 - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy,
 - 3) określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może być dłuższy niż:
 - a) 35 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji – w przypadku reklamacji dotyczącej świadczonych przez Bank usług płatniczych,
 - b) 60 dni od dnia otrzymania reklamacji – w przypadku jakiegokolwiek reklamacji nie dotyczącej świadczonych przez Bank usług płatniczych.
12. W przypadku niedotrzymania terminów określonych w ust. 10 i 11, reklamacja klienta indywidualnego zostanie uznana za rozpatrzoną zgodnie z jego wolą.
13. W przypadku reklamacji dotyczącej wystąpienia nieautoryzowanej transakcji płatniczej Bank niezwłocznie, nie później jednak niż do końca dnia roboczego następującego po dniu stwierdzenia wystąpienia nieautoryzowanej transakcji, którą został obciążony rachunek Klienta, zwraca Klientowi kwotę nieautoryzowanej transakcji płatniczej, z wyjątkiem przypadku gdy:
 - 1) Bank ma uzasadnione i należycie udokumentowane podstawy, aby podejrzewać oszustwo ze strony Klienta, i poinformuje o tym w formie pisemnej organy powołane do ścigania przestępstw,
 - 2) w chwili złożenia w Banku reklamacji upłynął termin:
 - a) w przypadku klientów indywidualnych - 13 miesięcy od dnia obciążenia rachunku płatniczego,
 - b) w przypadku klientów instytucjonalnych - 1 miesiąc od dnia zaistnienia zdarzenia,
 - 3) jeżeli Klient doprowadził do wystąpienia nieautoryzowanej transakcji umyślnie albo w wyniku umyślnego lub będącego skutkiem rażącego niedbalstwa naruszenia co najmniej jednego z obowiązków, do których jest obowiązany, tj.:
 - a) korzystać z instrumentu płatniczego zgodnie z umową,
 - b) zgłaszać niezwłocznie Bankowi stwierdzenie utraty, kradzieży, przywłaszczenia albo nieuprawnionego użycia instrumentu płatniczego lub nieuprawnionego dostępu do tego instrumentu.
14. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń klienta istnieje możliwość:
 - 1) polubownego rozstrzygnięcia reklamacji z Zarządem Banku,
 - 2) pisemnego odwołania się do Zarządu Banku w terminie 7 dni od dnia otrzymania odpowiedzi na reklamację; odwołanie powinno zawierać zarzuty przeciw rozstrzygnięciu, określać istotę i zakres żądania będącego przedmiotem odwołania oraz wskazywać dowody uzasadniające to żądanie,
 - 3) pozasądowego rozstrzygnięcia sporu z Bankiem; podmiotami właściwymi do rozstrzygania sporów wynikających ze złożonych reklamacji są:
 - a) Bankowy Arbitraż Konsumencki działający przy Związku Banków Polskich ul. Kruczkowskiego 8, 00-380 Warszawa, w przypadku Klienta będącego konsumentem, adres strony internetowej: <https://zbp.pl/dla-konsumentow/arbiter-bankowy/dzialalnosc>,
 - b) Rzecznik Finansowy Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa, w przypadku Klienta, który jest osobą fizyczną (konsumentem, osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą, współnikiem spółek cywilnych, rolnikiem), adres strony internetowej: www.rf.gov.pl,

- c) Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego, ul. Piękna 20
00-549 Warszawa, adres strony internetowej:
https://www.knf.gov.pl/dla_konsumenta/sad_polubowny,
- 4) zwrócenia się o pomoc do właściwego miejscowo Powiatowego lub Miejskiego Rzecznika Konsumenta, wyszukiwarka: <https://uokik.gov.pl/pomoc.php> (dotyczy tylko klientów – konsumentów),
- 5) wystąpienia z powództwem do właściwego miejscowo sądu powszechnego, tj. Sądu Rejonowego w Bielsku-Białej przeciwko Beskidzkiemu Bankowi Spółdzielczemu z siedzibą w Bielsku-Białej ul. Komorowicka 272.
15. Właściwym dla Banku organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego z siedzibą przy ul. Pięknej 20, 00-549 Warszawa.

¹ Użytkownik – Posiadacz rachunku lub osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, która jest uprawniona do dysponowania rachunkiem w systemie bankowości elektronicznej w imieniu i na rzecz Posiadacza rachunku,

² Użytkownik karty – Posiadacz rachunku lub/i osoba fizyczna, upoważniona przez Posiadacza rachunku do dokonywania w imieniu i na rzecz Posiadacza rachunku operacji kartą w zakresie określonym w Umowie oraz zarządzania dziennymi limitami transakcyjnymi w odniesieniu do swojej karty

INFORMACJA DOTYCZĄCA SKŁADANIA SKARG NA BRAK DOSTĘPNOŚCI PRZEZ KLIENTÓW BESKIDZKIEGO BANKU SPÓŁDZIELCZEGO

Każdy konsument ma prawo złożyć skargę do Banku, jeśli uważa, że usługi bankowości detalicznej lub produkty wykorzystywane do ich oferowania lub świadczenia nie są dla niego dostępne zgodnie z wymogami ustawy z dnia 26 kwietnia 2024r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze. Ta ustawa wdraża Dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/882 z dnia 17 kwietnia 2019r. w sprawie wymogów dostępności produktów i usług, czyli tzw. European Accessibility Act (EAA).

1. Skarga może dotyczyć różnych aspektów braku dostępności, m.in.:
 - 1) strony internetowej Banku dla osób ze szczególnymi potrzebami (np. brak możliwości odczytu przez czytnik ekranu),
 - 2) aplikacji mobilnej Banku dla osób ze szczególnymi potrzebami (np. brak możliwości obsługi bez użycia dotyku),
 - 3) sposobu świadczenia usługi przez Bank lub dokumentów i informacji o świadczonej usłudze (np. brak możliwości otrzymania umowy w powiększonym druku lub w formacie audio).
2. Skarga powinna zawierać co najmniej następujące informacje:
 - 1) imię i nazwisko konsumenta,
 - 2) adres do korespondencji, adres e-mail lub numer telefonu wraz ze wskazaniem preferowanego sposobu kontaktu z konsumentem,
 - 3) wskazanie produktu albo usługi, których dotyczy skarga,
 - 4) wskazanie wymagania dostępności, którego nie spełniają produkt albo usługa, wraz z żądaniem zapewnienia jego spełniania przez Bank,
 - 5) wskazanie preferowanego sposobu zapewnienia spełniania wymagania dostępności przez produkt albo usługę (nieobowiązkowo).
3. Konsument może złożyć skargę w Beskidzkim Banku Spółdzielczym w następujący sposób:
 - 1) bezpośrednio w każdej placówce Banku w formie pisemnej, w godzinach przyjmowania klientów,
 - 2) bezpośrednio w każdej placówce Banku w formie ustnej, w godzinach przyjmowania klientów,
 - 3) w formie pisemnej za pośrednictwem poczty, kuriera, postańca, na adres Centrali Banku – Bielsko-Biała ul. Komorowicka 272 lub na adres innej placówki Banku; adresy wszystkich placówek Banku dostępne są na stronie internetowej Banku: <https://www.bankbbs.pl/>
 - 4) za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: sekretariat@bankbbs.pl,
 - 5) na adres do doręczeń elektronicznych Banku AE:PL-15688-81736-VHCBE-26, wpisany do Bazy

Adresów Elektronicznych,

- 6) telefonicznie, na nr w Centrali Banku: (33) 815 89 76, lub w Oddziale w Wadowicach: (33) 872 08 76, w godzinach przyjmowania klientów.
4. Bank może pozostawić skargę bez rozpatrzenia, gdy nie zawiera informacji z ust. 2 pkt 1-4.
5. Bank udziela odpowiedzi na skargę w terminie 30 dni od daty jej otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie skargi i udzielenie odpowiedzi w powyższym terminie, Bank zawiadamia konsumenta w sposób, jaki konsument w skardze wskazał jako preferowany, o przyczynie zwłoki oraz wskazuje nowy termin rozpatrzenia skargi i udzielenia odpowiedzi, nie dłuższy niż 60 dni od dnia otrzymania skargi.
6. Bank udziela odpowiedzi w formie i w sposób, jaki konsument w skardze wskazał jako preferowany.
7. Odpowiedź Banku powinna być jasna, wyczerpująca i zawierać:
 - 1) stanowisko Banku w sprawie zgłoszonej skargi;
 - 2) uzasadnienie tego stanowiska, odwołujące się do konkretnych przepisów prawa, regulacji wewnętrznych Banku lub ustaleń faktycznych – jeśli skarga nie została uwzględniona;
 - 3) określenie terminu, w którym żądanie zostanie uwzględnione, maksymalnie 6 miesięcy od dnia udzielenia odpowiedzi – jeśli skarga została uwzględniona;
 - 4) jeśli skarga nie została uwzględniona – dodatkowo, pouczenie o możliwości:
 - a) odwołania się od stanowiska Banku zawartego w odpowiedzi;
 - b) skorzystania z instytucji mediacji lub innego pozasądowego mechanizmu polubownego rozwiązywania sporów; oraz
 - c) złożenia zawiadomienia o niespełnieniu przez produkt albo usługę wymagań dostępności, o którym mowa w art. 67 ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze.
8. Po otrzymaniu odpowiedzi na skargę, Konsument może:
 - 1) odwołać się od decyzji Banku do Zarządu Banku w terminie 7 dni od dnia otrzymania odpowiedzi na skargę; odwołanie powinno zawierać zarzuty przeciw rozstrzygnięciu, określać istotę i zakres żądania będącego przedmiotem odwołania oraz wskazywać dowody uzasadniające to żądanie;
 - 2) zwrócić się o pomoc do właściwego miejscowo Powiatowego lub Miejskiego Rzecznika Konsumenta, wyszukiwarka: <https://uokik.gov.pl/pomoc.php> (dotyczy tylko klientów – konsumentów),
 - 3) wystąpić do Prezesa Zarządu Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych, z zawiadomieniem o niespełnieniu przez produkt albo usługę wymagań dostępności, zgodnie z art. 67 ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze.
9. Bank nie pobiera żadnych opłat i prowizji za przyjęcie i rozpatrzenie skargi.