



BANK SPÓŁDZIELCZY

w Bydgoszczy

Informacja dotycząca zasad przyjmowania i rozpatrywania skarg i reklamacji w Banku Spółdzielczym w Bydgoszczy

Klient Banku Spółdzielczego w Bydgoszczy jest uprawniony do złożenia skargi/reklamacji, a Bank jest zobowiązany do jej rozpatrzenia, według poniższych zasad:

1. Klient może złożyć skargę/reklamację w następującej formie:
 - 1) pisemnej - w postaci papierowej drogą korespondencyjną na adres Centrali:
Bank Spółdzielczy w Bydgoszczy ul. H. Kołłątaja 8, 85-080 Bydgoszcz, lub na adres dowolnego Oddziału (adresy znajdują się na stronie internetowej Banku www.bsbydgoszcz.pl w zakładce Oddziały).
lub poprzez złożenie pisma bezpośrednio w Centrali lub jednym z Oddziałów Banku;
 - 2) elektronicznej poprzez pocztę elektroniczną na adres e-mail: bank@bsbydgoszcz.pl lub za pośrednictwem formularza dostępnego na stronie internetowej Banku pod adresem www.bsbydgoszcz.pl w zakładce KONTAKT;
 - 3) ustnej - w rozmowie bezpośredniej lub telefonicznej z pracownikiem Banku (tel.: (52) 362-32-00; (52) 322-25-40).
2. Złożenie skargi/reklamacji powinno nastąpić w możliwie najkrótszym terminie od uzyskania przez Klienta informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia. Złożenie skargi/reklamacji niezwłocznie po powzięciu zastrzeżeń ułatwi i przyspieszy rzetelne rozpatrzenie skargi/reklamacji.
3. Skargi/reklamacje należy składać w języku polskim. Skarga/reklamacja powinna zawierać imię i nazwisko lub nazwę Klienta, adres do korespondencji, opis zdarzenia, czynności lub usługi będącej przedmiotem skargi/reklamacji oraz w razie potrzeby kopie dokumentów niezbędnych do rozpoznania sprawy. W przypadku braku kompletnej dokumentacji Bank może zwrócić się do Klienta o uzupełnienie dokumentacji zgłaszanej skargi/reklamacji.
4. Klient uprawniony jest do złożenia skargi/reklamacji przez pełnomocnika, na podstawie udzielonego w formie pisemnej pełnomocnictwa, z tym zastrzeżeniem, że z umowy zawartej pomiędzy Klientem a Bankiem, przepisów prawa powszechnie obowiązującego lub innych uwarunkowań będzie wynikała konieczność zachowania szczególnej formy pełnomocnictwa.
5. Bank udziela odpowiedzi na skargę/reklamację dotyczącą praw i obowiązków użytkowników wynikających z ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych w terminie 15 dni roboczych od daty jej otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie skargi/reklamacji i dotrzymanie terminu udzielenia odpowiedzi, Bank przed upływem tego terminu zawiadamia Klienta o wystąpieniu okoliczności stanowiących przeszkodę w dotrzymaniu terminu i wskazuje przewidywany termin udzielenia odpowiedzi, który nie może być dłuższy niż 35 dni roboczych od daty otrzymania skargi/reklamacji.
6. W przypadku skarg/reklamacji innych niż określone w pkt. 5, Bank udziela odpowiedzi na skargę/reklamację w terminie 30 dni kalendarzowych od daty jej otrzymania.



BANK SPÓŁDZIELCZY

w Bydgoszczy

W uzasadnionych przypadkach, gdy zachodzi konieczność przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego i termin 30-dniowy nie może zostać dotrzymany, Bank przed upływem tego terminu zawiadomia Klienta o wystąpieniu okoliczności stanowiących przeszkodę w dotrzymaniu terminu i wskazuje przewidywany termin udzielenia odpowiedzi, który w przypadku Klienta indywidualnego nie może być dłuższy niż 60 dni kalendarzowych od daty otrzymania skargi/reklamacji.

7. Odpowiedzi na skargę i reklamację udziela się:
 - 1) w formie pisemnej przekazanej listem poleconym wysłanym pod aktualnie obowiązujący adres korespondencyjny;
 - 2) na piśmie bezpośrednio do rąk własnych Klienta lub jego pełnomocnika, za pokwitowaniem odbioru,
a na wniosek wnoszącego:
 - 3) drogą mailową, na wskazany przez niego adres mailowy.
8. Bank nie pobiera żadnych opłat i prowizji za przyjęcie i rozpatrzenie skargi/reklamacji.
9. Złożenie skargi/reklamacji nie zwalnia z obowiązku terminowej realizacji zobowiązań wobec Banku.
10. Właściwym dla Banku organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego z siedzibą przy ul. Pięknej 20, 00-549 Warszawa.
11. Podmiotami uprawnionymi w stosunku do Banku, w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, są: Rzecznik Finansowy (www.rf.gov.pl/zasady-przyjmowania-skarg), Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego (www.knf.gov.pl/regulacje/Sad_Polubowny) oraz Arbiter Bankowy przy Związku Banków Polskich (www.zbp.pl/dla-konsumentow/arbiter-bankowy/dzialalnosc).
12. W procesie odwoławczym Klient ma także prawo zwrócenia się do Miejskiego (Powiatowego) Rzecznika Konsumenta (przysługuje Klientowi posiadającemu status konsumenta) oraz wystąpienia z powództwem do Sądu Powszechnego właściwego miejscowo dla siedziby Banku lub jego Oddziału.
13. W wyniku złożenia skargi/reklamacji Bank Spółdzielczy w Bydgoszczy stanie się Pani/Pana Administratorem Danych Osobowych. Pani/Pana dane osobowe będą przetwarzane w celu rozpatrzenia złożonej skargi, na podstawie Ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym oraz Instrukcji rozpatrywania skarg i reklamacji w Banku Spółdzielczym w Bydgoszczy. Odbiorcami Pani/Pana danych osobowych mogą być: Rzecznik Finansowy, Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego, Arbiter Bankowy przy ZBP, Miejski (Powiatowy) Rzecznik Konsumenta, Sąd Polubowny, międzynarodowe organizacje płatnicze obsługujące karty wydane w Banku, banki krajowe i zagraniczne oraz organizacje płatnicze pośredniczące w realizacji transakcji. Dane osobowe pozyskane przez Bank w wyniku złożonej skargi/reklamacji będą przechowywane do momentu przedawnienia potencjalnych roszczeń wynikających z umowy lub z innego tytułu.



BANK SPÓŁDZIELCZY

w Bydgoszczy

14. W związku z przetwarzaniem Pani/Pana danych osobowych przez Bank, przysługuje Pani/Panu prawo żądania od Banku dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, a także wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych i żądania ich przeniesienia. Ponadto, przysługuje Pani/Panu prawo wniesienia skargi/reklamacji do organu nadzorczego.
15. Podanie przez Panią/Pana danych osobowych jest niezbędne do rozpatrzenia złożonej przez Panią/Pana skargi/reklamacji. Odmowa ich podania może skutkować brakiem możliwości nawiązania z Panią/Panem kontaktu, a co za tym idzie brakiem możliwości udzielenia odpowiedzi na skargę/reklamację.
16. Z Inspektorem Ochrony Danych Banku Spółdzielczego w Bydgoszczy można skontaktować się mailowo na adres iod@bsbydgoszcz.pl lub pod numerem telefonu (52) 362-32-38.