



**BANK SPÓŁDZIELCZY
W JASTRZĘBIU ZDROJU**
ZAŁOŻONY W 1897

**REGULAMIN
ROZPATRYWANIA REKLAMACJI
W BANKU SPÓŁDZIELCZYM W JASTRZĘBIU ZDROJU**

Rozdział 1. Postanowienia ogólne

§ 1.

Regulamin rozpatrywania reklamacji w Banku Spółdzielczym w Jastrzębiu Zdroju, zwany dalej „Regulaminem”, określa tryb postępowania przy przyjmowaniu i rozpatrywaniu reklamacji dotyczących czynności bankowych w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo Bankowe (Dz. U. z 2021 r. poz. 2439 t.j. z późn. zm.), związanych z usługami świadczonymi przez Bank Spółdzielczy w Jastrzębiu Zdroju, w tym usługami płatniczymi oraz reklamacji dotyczących innej działalności Banku.

§ 2.

Każda reklamacja, która wpłynęła do Banku Spółdzielczego w Jastrzębiu Zdroju powinna zostać rozpatrzona rzetelnie, wnikliwie i bezzwłocznie, z zachowaniem obiektywizmu oraz z poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa i dobrych obyczajów.

§ 3.

Przez użyte w Regulaminie określenia należy rozumieć:

- 1) **Bank** – Bank Spółdzielczy w Jastrzębiu Zdroju;
- 2) **Placówka** – jednostka organizacyjna Banku określona w Regulaminie Organizacyjnym Banku Spółdzielczego w Jastrzębiu Zdroju;
- 3) **Klient** – nie tylko konsument, ale także każda osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą (przedsiębiorca - w tym wspólnicy spółki cywilnej będący osobami fizycznymi), która zawarła z Bankiem umowę na świadczenie usługi albo osoba fizyczna zgłaszająca reklamację, którą z Bankiem nie łączy umowa na świadczenie usług;
- 4) **Użytkownik** – osoba fizyczna, osoba prawna oraz jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, korzystająca z usług płatniczych w charakterze płatnika lub odbiorcy;
- 5) **Płatnik** – osoba fizyczna, osoba prawna oraz jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, składająca zlecenie płatnicze;
- 6) **Odbiorca** – osoba fizyczna, osoba prawna oraz jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, będąca odbiorcą środków pieniężnych stanowiących przedmiot transakcji płatniczej;
- 7) **Odwołanie** – wystąpienie Klienta wyrażone pisemnie lub ustnie, odnoszące się do rozstrzygnięcia reklamacji;
- 8) **Reklamacja** – wystąpienie skierowane do Banku Spółdzielczego w Jastrzębiu Zdroju przez jego Klienta, w którym Klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Bank lub dotyczące działalności Banku;
- 9) **Reklamacja dotycząca usług płatniczych** – wystąpienie skierowane do Banku, jako dostawcy usług płatniczych, przez Użytkownika lub posiadacza pieniądza elektronicznego, w którym Użytkownik lub posiadacz pieniądza elektronicznego zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Bank, jako dostawcę usług płatniczych;
- 10) **Umowa** – umowa zawarta pomiędzy Klientem a Bankiem, dotycząca Usług w rozumieniu niniejszego Regulaminu;
- 11) **Usługi** – czynności bankowe w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo Bankowe.

Rozdział 2. Rozpatrywanie reklamacji

§ 4.

1. Reklamacja może być złożona:
 - 1) w formie pisemnej – osobiście, w siedzibie Banku bądź w jego Placówkach, albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (Dz. U. z 2020 r. poz. 1041 t.j. z późn. zm.) na adres siedziby Banku, to jest: **Bank Spółdzielczy w Jastrzębiu Zdroju, 44-330 Jastrzębie - Zdrój ul. 1 Maja 10;**
 - 2) ustnie – telefonicznie albo osobiście na odpowiednim formularzu stanowiącym **Załącznik nr 1** lub na formularzu stanowiącym **Załącznik nr 2** do Regulaminu, podczas wizyty Klienta w siedzibie Banku bądź w jego Placówce.
 - 3) w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, na adres poczty elektronicznej: **info@bsjastrzebie.pl**
2. Z zastrzeżeniem ust. 1, reklamacja może zostać złożona przez Klienta lub spisana przez pracownika Banku na formularzu stanowiącym **Załącznik nr 1** do Regulaminu z zastrzeżeniem, że dla spraw dotyczących kart płatniczych i kredytowych przeznaczony jest formularz stanowiący **Załącznik nr 2** do niniejszego Regulaminu.
3. Reklamacja może zostać złożona przez pełnomocnika, na podstawie pisemnego pełnomocnictwa.
4. Na żądanie Klienta, Bank potwierdza fakt złożenia reklamacji na piśmie bądź za pośrednictwem poczty elektronicznej.
5. Bank zamieszcza w umowie zawieranej z Klientem następujące informacje dotyczące procedury składania i rozpatrywania reklamacji:
 - 1) miejsce i formę złożenia reklamacji;
 - 2) termin rozpatrzenia reklamacji;
 - 3) sposób powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji,a także informację o podleganiu przez Bank nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
6. W odniesieniu do Klientów, którzy nie zawarli umowy z Bankiem, informacje, o których mowa w ust. 5, powinny zostać dostarczone w ciągu 7 dni od dnia, w którym nastąpiło zgłoszenie roszczeń Klienta wobec Banku.
7. Po złożeniu przez Klienta reklamacji, zgodnie z wymogami dotyczącymi miejsca i formy złożenia reklamacji, Bank rozpatruje reklamację i udziela Klientowi odpowiedzi w formie papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji, w tym w szczególności pocztą elektroniczną.
8. Odpowiedź, o której mowa w ust. 7, Bank może dostarczyć pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek Klienta.
9. Odpowiedzi, o której mowa w ust. 7, należy udzielić bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
10. W przypadku, w którym reklamacja nie zawiera wszystkich niezbędnych do jej rozpatrzenia informacji/dokumentów, Bank informuje Klienta o konieczności uzupełnienia zgłoszenia reklamacyjnego. W takim przypadku, termin o którym mowa w ust. 9 biegnie od daty dostarczenia do Banku wszystkich niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji informacji/dokumentów.
11. Dostarczone przez Klienta dodatkowe informacje/dokumenty dotyczące reklamacji zostają niezwłocznie dołączone do reklamacji.
12. Uwzględniając postanowienia ust. 10, w szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 9, 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 przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.

W przypadku niedotrzymania terminu określonego w ust. 9, a w określonych przypadkach terminu określonego w ust. 12, reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.

13. Odpowiedź, na reklamację powinna być udzielona w sposób przystępny i zrozumiały oraz zawierać w szczególności:
 - 1) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą Klienta;
 - 2) wyczerpującą informację na temat stanowiska Banku w sprawie skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów wzorca umowy lub umowy;
 - 3) imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi, ze wskazaniem jej stanowiska służbowego;
 - 4) określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą Klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi.

Rozdział 2a. Reklamacja dotycząca usług płatniczych

§ 4a.

1. Bank udziela odpowiedzi na reklamację dotyczącą usług płatniczych w terminie 15 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji. Odpowiedzi udziela się w postaci papierowej lub po uzgodnieniu z użytkownikiem, na innym trwałym nośniku informacji.
2. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji dotyczącej usług płatniczych i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 1, Bank:
 - 1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
 - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone w celu rozpatrzenia sprawy;
 - 3) określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji dotyczącej usług płatniczych i udzielenia odpowiedzi, nie dłuższy niż 35 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji dotyczących usług płatniczych.
3. Do zachowania terminów, o których mowa w ust. 1 i ust. 2 pkt 3, wystarczające jest wysłanie odpowiedzi przed ich upływem, a w przypadku odpowiedzi udzielonych na piśmie - nadanie w placówce pocztowej operatora wyznaczonego w rozumieniu art. 3 pkt 13 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. z 2020 r. poz. 1041 t.j. z późn. zm.).
4. Użytkownik niezwłocznie powiadamia Bank o stwierdzonych nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych transakcjach płatniczych.
5. Jeżeli użytkownik będący konsumentem nie dokona powiadomienia, o którym mowa w ust. 4, w terminie 13 miesięcy od dnia obciążenia rachunku płatniczego albo od dnia, w którym transakcja miała być wykonana, roszczenia użytkownika względem Banku z tytułu nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych transakcji płatniczych wygasają.
6. Jeżeli użytkownik niebędący konsumentem nie dokona powiadomienia, o którym mowa w ust. 4, w terminie 6 miesięcy od dnia obciążenia rachunku płatniczego albo od dnia, w którym transakcja miała być wykonana, roszczenia użytkownika względem Banku z tytułu nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych transakcji płatniczych wygasają.
7. W przypadku gdy użytkownik nie korzysta z rachunku płatniczego, termin, o którym mowa w ust. 4, liczy się od dnia wykonania nieautoryzowanych lub nienależycie wykonanych transakcji płatniczych albo od dnia, w którym transakcja płatnicza miała być wykonana.

8. Z zastrzeżeniem ust. 5, w przypadku 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 płatnika, lub po dniu otrzymania stosownego zgłoszenia, zwraca płatnikowi kwotę nieautoryzowanej transakcji płatniczej, z wyjątkiem przypadku, gdy Bank ma uzasadnione i należyście udokumentowane podstawy, aby podejrzewać oszustwo i poinformuje o tym w formie pisemnej organy powołane do ścigania przestępstw. W przypadku, gdy płatnik korzysta z rachunku płatniczego, Bank przywraca obciążony rachunek płatniczy do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miała miejsca nieautoryzowana transakcja płatnicza.
9. W zakresie nieuregulowanym w niniejszym Rozdziale, do Reklamacji dotyczących usług płatniczych stosuje się odpowiednio postanowienia Regulaminu dotyczące rozpatrywania Reklamacji.

Rozdział 3. Tryb odwoławczy

§ 5.

1. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji, Klient ma możliwość:
 - 1) odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi –do Zarządu Banku;
 - 2) skorzystania z instytucji Arbitra Bankowego Związku Banków Polskich lub Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego;
 - 3) wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego;
 - 4) wystąpienia z powództwem przeciwko Bankowi Spółdzielczemu w Jastrzębiu Zdroju do właściwego Sądu, w zależności od wartości dochodzonego roszczenia.
2. Treść odpowiedzi na reklamację zawiera pouczenie o możliwościach wskazanych w ust. 1.
3. W przypadku o którym mowa w ust. 1 pkt 1:
 - 1) Zarząd Banku rozpatruje odwołanie, które wniesiono w formie pisemnej, przesyłką pocztową na adres siedziby Banku lub osobiście w siedzibie Banku, pod warunkiem, że odwołanie takie zostało wniesione nie później niż w terminie 30 dni od daty doręczenia odpowiedzi na reklamację, której odwołanie dotyczy;
 - 2) Z zastrzeżeniem pkt 1, Zarząd Banku rozpatruje i udziela odpowiedzi na odwołanie w terminach, o których mowa w § 4 ust. 9 i 12, liczonych od daty otrzymania odwołania, z uwzględnieniem postanowień § 4 ust. 10.

Rozdział 4. Rejestracja reklamacji.

§ 6.

1. Bank prowadzi rejestr reklamacji. Rejestr reklamacji, prowadzony przez Kierownika ds. obsługi i administracji rachunków bankowych zawiera:
 - 1) Numer reklamacji,
 - 2) Datę wniesienia reklamacji,
 - 3) Nazwisko i imię / adres składającego reklamację,
 - 4) Treść reklamacji/wniosku,
 - 5) Sposób załatwienia skargi/wniosku,
 - 6) Imię i nazwisko pracownika Banku przyjmującego reklamację,
 - 7) Określenie komórki rozpatrującej reklamację,
 - 8) Data odpowiedzi.

§ 7.

1. Rejestracja reklamacji przeprowadzana jest niezwłocznie tj. w tym samym dniu roboczym lub najpóźniej w następnym dniu roboczym.
2. Kierujący komórką organizacyjną prowadzącą rejestr reklamacji, niezwłocznie po zarejestrowaniu reklamacji, przekazuje reklamację do komórki organizacyjnej, która będzie odpowiadała za przygotowanie i sporządzenie odpowiedzi na reklamację, zgodnie z kompetencjami określonymi w Regulaminie Organizacyjnym obowiązującym w Banku.

Rozdział. 5 Obowiązki informacyjne i postanowienia końcowe

§ 8.

1. Bank corocznie, w terminie 45 dni od zakończenia roku kalendarzowego, przekazuje Rzecznikowi Finansowemu sprawozdanie dotyczące rozpatrywania reklamacji oraz liczby wystąpień klientów Banku na drogę postępowania sądowego w wyniku nierozpatrzenia reklamacji zgodnie z wolą tych Klientów, z uwzględnieniem:
 - 1) liczby reklamacji;
 - 2) uznanych i nieuwzględnionych roszczeń, wynikających z wniesionych reklamacji;
 - 3) informacji o wartości roszczeń zgłoszonych w pozwach i kwot zasądzonych prawomocnymi orzeczeniami sądów na rzecz klientów w okresie sprawozdawczym.
2. Za przygotowanie sprawozdania, o którym mowa w ust. 1 odpowiada komórka organizacyjna Banku prowadząca rejestr reklamacji.
3. Niniejszy Regulamin stosuje się odpowiednio wobec reklamacji nieobjętych niniejszym Regulaminem, w szczególności wobec reklamacji osób prawnych, jednostek organizacyjnych niebędących osobami prawnymi, o ile posiadają zdolność prawną, jednostek samorządu terytorialnego i innych podmiotów w zakresie niedotyczącym usług płatniczych.



Informacja o zasadach składania i rozpatrywania reklamacji i skarg w Banku Spółdzielczym w Jastrzębiu Zdroju

Bank Spółdzielczy w Jastrzębiu Zdroju, zwany dalej „Bankiem”, informuje, że Klient Banku 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;
 - b) kredytów konsumenckich w terminie nie późniejszym niż 6 lat od dnia zaistnienia zdarzenia;
 - c) transakcji na instrumentach finansowych w terminie nie późniejszym niż 6 lat od dnia zaistnienia zdarzenia;
 - d) roszczeń związanych z prowadzonym rachunkiem bankowym oraz pozostałych typów reklamacji lub skarg 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 lub skarg 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:
 - 1) przesyłką pocztową kierując pismo na adres korespondencyjny Banku: 44-330 Jastrzębie – Zdrój, ul. 1 Maja 10;
 - 2) telefonicznie za pośrednictwem Infolinii, faksem, pocztą elektroniczną (dane kontaktowe dostępne są na stronie internetowej Banku);
 - 3) w placówce sprzedażowej Banku w formie pisemnej lub ustnej, 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:
 - 1) 15 dni roboczych od daty jej otrzymania dla reklamacji, związanej z realizacją Zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej;
 - 2) 30 dni kalendarzowych od dnia jej otrzymania dla reklamacji niezwiązanej z realizacją Zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej;
 - 3) 7 dni kalendarzowych od daty jej otrzymania dla reklamacji złożonej przez osobą niebędącą Klientem Banku.

W uzasadnionych przypadkach, gdy zachodzi konieczność przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego i ww. terminy rozpatrzenia reklamacji nie mogą zostać dotrzymane, Bank przed upływem tego terminu, informuje Klienta o przyczynie opóźnienia ze wskazaniem okoliczności, które muszą zostać ustalone oraz przewidywanego terminu udzielenia odpowiedzi.
7. W przypadku, o którym mowa w ust. 6. termin rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi przez Bank nie może być dłuższy niż:
 - 1) 35 dni roboczych dla reklamacji, 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 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 w ciągu 30 dni od otrzymania przez Bank reklamacji lub brak przedstawienia uzasadnienia przekroczenia terminu na udzielenie odpowiedzi na reklamację, wskazanego w ust. 6, reklamację uznaje się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta indywidualnego.
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 do:
 - 1) do Zarządu Banku w terminie 30 dni kalendarzowych od dnia otrzymania odpowiedzi na reklamację;
 - 2) do Miejskiego Rzecznika Konsumenta lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta (przysługuje Klientowi posiadającemu status konsumenta);
 - 3) Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego, działającego przy Związku Banków Polskich w celu pozasądowego rozstrzygnięcia sporu (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 będącego osobą fizyczną);
 - 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 będącego osobą fizyczną);
 - 6) złożenia powództwa do Sądu Powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który ma być pozwany i sądu miejscowo do rozpoznania sprawy.
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 Spółdzielczym w Jastrzębiu Zdroju

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 (Dz. U. 2018 poz. 1075.))
2. Klient może złożyć zgłoszenie wystąpienia nieautoryzowanej transakcji płatniczej w następującej formie:
 - 1) przesyłką pocztową kierując pismo na adres korespondencyjny Banku: 44-330 Jastrzębie – Zdrój, ul. 1 Maja 10;
 - 2) telefonicznie za pośrednictwem Infolinii, faksem, pocztą elektroniczną (dane kontaktowe dostępne są na stronie internetowej Banku);
 - 3) w placówce sprzedażowej Banku w formie pisemnej lub ustnej, przy czym przyjęcie reklamacji w formie ustnej wymaga potwierdzenia jej złożenia na formularzu reklamacyjnym.
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;
 - 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. W przypadku stwierdzenia przez Bank wystąpienia nieautoryzowanej transakcji, Bank niezwłocznie po stwierdzeniu wystąpienia nieautoryzowanej transakcji, to jest najpóźniej do końca kolejnego dnia roboczego, z wyjątkiem przypadku, w którym Bank ma uzasadnione i należyście udokumentowane podstawy, aby podejrzewać oszustwo, przywraca obciążony rachunek Klienta do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miała ona miejsca.
 5. 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.
 6. 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.



ZGŁOSZENIE REKLAMACJI

(Prosimy o wypełnienie drukowanymi literami)

1. Imię i nazwisko Klienta:

.....

2. Wskazanie umowy łączącej Strony

.....

(numer i data umowy)

3. Opis zdarzenia / skargi

.....

.....

(ze wskazaniem naruszonych postanowień umowy)

4. Roszczenia wobec Banku:

.....

(należy wskazać roszczenia wobec Banku, w tym wysokość kwoty, której ewentualnie Klient domaga się od Banku)

5. Data

zdarzenia.....

6. Oczekiwana forma odpowiedzi¹:

- forma pisemna przekazana listem poleconym za potwierdzeniem odbioru wysłanym pod aktualnie obowiązujący adres korespondencyjny, lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji;
- droga elektroniczna z adresu e-mail Banku, w formie załączonego do wiadomości pliku PDF, na wskazany przez Klienta adres e-mail

Adres e-mail Klienta do przekazania odpowiedzi na reklamację:

Adres korespondencyjny do przekazania odpowiedzi na reklamację:

Data _____ Podpis Zgłaszającego

(Klient, osoba działająca w imieniu Klienta, pełnomocnik Klienta)

Wyrażam zgodę na ewentualne udostępnianie organom ścigania moich danych osobowych oraz innych danych bezpośrednio lub pośrednio związanych z reklamowanymi przeze mnie transakcjami.

Data _____ Podpis Zgłaszającego _____

(Klient, osoba działająca w imieniu Klienta, pełnomocnik Klienta)

Data, imię i nazwisko Pracownika Banku przyjmującego reklamację

.....

Pieczęć jednostki organizacyjnej

.....

¹ właściwe zaznaczyć krzyżykiem „X”



ZGŁOSZENIE REKLAMACJI KARTY

Zgłoszenie reklamacji / Declaration of cardholder claim

(Prosimy o wypełnienie drukowanymi literami / Please fill in capital letters)

Imię i nazwisko / Name

Numer karty / Card number

Kwota transakcji / Transaction amount:

Data transakcji / Transaction date:

Nazwa usługodawcy / Merchant name:

Miejsce dokonania transakcji / Transaction place:

Numer referencyjny transakcji / ARN

Prosimy zaznaczyć tylko jeden z poniższych punktów / Please tick one box only

Oświadczam, że dokonałam/em powyższą transakcję, lecz nie otrzymałam banknotów. Mimo to mój rachunek karty został obciążony w/w kwotą.

I certify that the above transaction was made by me but I have not got any notes. However my card account was debited with the bill amount.

Oświadczam, że dokonałam/em powyższą transakcję, lecz nie zdążyłam/em podjąć banknotów z bankomatu. Mimo to mój rachunek karty został obciążony w/w kwotą.

I certify that the above transaction was made by me but I did not take any notes from ATM in allowed time. However my card account was debited with the bill amount.

Oświadczam, że nie dokonałam/am powyższej transakcji ani nie upoważniałam nikogo do jej dokonania. Ponadto oświadczam, że nigdy nie zamówiłam/am drogą pocztową lub telefonicznie i nie otrzymałam żadnych towarów dotyczących powyższej transakcji.

I certify that the above transaction was not made by me nor I authorized anyone to make it. Neither have I made a phone or mail order nor I received any merchandise or service pertaining to the above transaction.

Oświadczam, że kwota dokonanej transakcji wynosi _____, a nie _____, co wynika z załączonego rachunku.

I certify that the transaction amount was _____ not _____. The correct amount is shown on the enclosed slip.

Oświadczam, że dokonałam/am tylko jedną transakcję, natomiast zostałam/am obciążony podwójnie.

I certify that my card account was debited twice for only one transaction

Oświadczam, że nie przebywałem/am w tym hotelu i nie dokonywałem/am w nim żadnych rezerwacji.

I certify that neither have I stayed in this hotel nor have I made any booking with it.

Oświadczam, że rezerwacja została odwołana w dniu _____ pisemnie/telefonicznie; numer anulowania _____.

I certify that booking was cancelled on _____ in writing/by phone; the cancellation number _____

Oświadczam, że rachunek uregulowałem/am gotówką, mimo to mój rachunek został obciążony w/w kwotą.

I certify that I paid this bill in cash. However my card account was debited with the bill amount.

Oświadczam, że nie zostałem/am dotychczas uznany kwotą załączonego rachunku kredytowego

I certify that the credit slip has not yet been credited to my card account.

Inne (prosimy opisać) / Other (please describe):

Oświadczam, że powyższa karta była cały czas w moim posiadaniu. / *I certify that the above card was in my possession all the time.*

W załączeniu przekazuję / *Enclosed please find:*

1	3
2	4

Numer telefonu do kontaktu (bardzo ważne) / Telephone number _____

Wyrażam zgodę na udostępnianie organom ścigania moich danych osobowych oraz innych danych bezpośrednio lub pośrednio związanych z reklamowanymi przeze mnie transakcjami. / I agree that bank may confidentially transfer my personal data as well as any information related to the claimed transactions to law enforcement bodies.

Data / Date: _____ Podpis Posiadacza rachunku / Signature: _____

wypełnia placówka Banku:

Dane dotyczące placówki Banku:	Stempel kasowo-memoriałowy
Pieczeń placówki Banku	
Imię i nazwisko pracownika do kontaktu oraz jego nr telefonu:	

РЕГЛАМЕНТ
РАБОТИ ЗІ СКАРГАМИ
В BANK SPÓŁDZIELCZY W JASTRZĘBIU ZDROJU

Jastrzębie - Zdrój

Розділ 1. Загальні положення

§ 1.

Положення про розгляд скарг у Bank Spółdzielczy w Jastrzębiu Zdroju, далі «Положення», визначають порядок прийняття та розгляду скарг щодо банківської діяльності у розумінні Закону від 29 серпня 1997 року Закон про банки.(Вісник законів від 2021 року, ст. 2439 , тобто зі змінами), що стосуються послуг, які надає Bank Spółdzielczy w Jastrzębiu Zdroju, включаючи платіжні послуги та скарги на іншу діяльність Банку.

§ 2.

Кожна скарга, що надійшла до Bank Spółdzielczy w Jastrzębiu Zdroju, повинна розглядатися надійно, ретельно та швидко, зберігаючи об'єктивність та дотримуючись загальнозастосовних законів і добрих манер.

§ 3.

Терміни, що використовуються в Положенні, слід розуміти:

- 12) **Банк** – Bank Spółdzielczy w Jastrzębiu Zdroju;
- 13) **Відділення** - організаційна одиниця Банку, зазначена в Організаційному положенні Bank Spółdzielczy w Jastrzębiu Zdroju;
- 14) **Клієнт** - не тільки споживач, а й будь-яка фізична особа, яка веде підприємницьку діяльність (підприємець - у тому числі партнери цивільного товариства, які є фізичними особами), яка уклала з Банком договір обслуговування, або фізична особа, яка подає скаргу, не пов'язану з Банком за договором обслуговування;
- 15) **Користувач** - фізична особа, юридична особа та організаційний підрозділ, що не є юридичною особою, яким законом надано дієздатність, що користується платіжними послугами як платник або одержувач;
- 16) **Платник** - фізична особа, юридична особа та організаційний підрозділ, що не є юридичною особою, яким законом надано дієздатність, подання платіжного доручення;
- 17) **Одержувач** - фізична особа, юридична особа та організаційний підрозділ, що не є юридичною особою, яким законом надано дієздатність, будучи одержувачем коштів, що є предметом платіжної операції;
- 18) **Звернення** - заява Замовника, висловлена письмово або в усній формі, щодо врегулювання скарги;
- 19) **Скарга** - заява, адресована Клієнтом до Bank Spółdzielczy w Jastrzębiu Zdroju, в якій Клієнт висловлює застереження щодо послуг, що надаються Банком, або щодо операцій Банку ;
- 20) **Скарга щодо платіжних послуг** - звернення до Банку, як постачальника платіжних послуг, від Користувача або власника електронних грошей, в якому Користувач або власник електронних грошей висловлює застереження щодо послуг, що надаються Банком як постачальником платіжних послуг;
- 21) **Договір (Угода)**- договір, укладений між Клієнтом та Банком щодо Послуг у розумінні цього Положення;
- 22) **Послуги** - банківська діяльність у розумінні Закону від 29 серпня 1997 року Закон про банки.

Глава 2. Розгляд скарг

§ 4.

13. Скаргу можна подати:
 - 4) письмово - особисто, в головному офісі Банку або в його відділеннях, або поштою в розумінні ст. 3 п. 21 Закону від 23 листопада 2012 р. - Закон про пошту (Журнал законів від 2020 р., ст. 1041 , тобто зі змінами) за адресою місцезнаходження банку, тобто: **Bank Spółdzielczy w Jastrzębiu Zdroju, 44-330 Jastrzębie – Zdrój ul. 1 Maja 10;**
 - 5) усно - по телефону або особисто за відповідною формою , що становить **додаток № 1** , або за формою , що входить до складу **додатка № 2** до Положення, під час відвідування Клієнтом офісу Банку або його відділення.
 - 6) в електронній формі з використанням електронних засобів зв'язку, на адресу електронної пошти: **info@bsjastrzebie.pl**
14. Відповідно до п 1, скарга може бути подана Клієнтом або записана працівником Банку на бланку, що є **додатком № 1** до Положення, з умовою, що для питань, що стосуються платіжних та кредитних карток, бланк, що додається у **додатку № 1. 2** до цих Правил призначено.
15. Скарга може бути подана адвокатом на підставі письмової довіреності.
16. На вимогу Клієнта Банк підтверджує факт подання скарги письмово або електронною поштою.
17. Банк включає в укладений з Клієнтом договір таку інформацію про порядок подання та розгляду скарг:
 - 4) місце і форма скарги;
 - 5) строк розгляду скарги;
 - 6) спосіб повідомлення про розгляд скарги,а також інформацію про те, що Банк підлягає нагляду з боку Польського органу фінансового нагляду.
18. Стосовно Клієнтів, які не уклали договір з Банком, інформація, зазначена в розд. 5, повинні бути доставлені протягом 7 днів з дати пред'явлення претензій Клієнта до Банку.
19. Після подання Клієнтом скарги, відповідно до вимог щодо місця та форми подання скарги, Банк розглядає скаргу та надає Клієнту відповідь у паперовій формі або за допомогою іншого довготривалого носія, зокрема електронною поштою. - пошта.
20. Відповідь, про яку йдеться у розд. 7, Банк може здійснювати доставку електронною поштою лише на вимогу Клієнта.
21. Відповіді, про які йдеться у розд. 7, має бути надано без зайвої затримки, але не пізніше в30 днів з дня отримання скарги. Щоб укластися в термін, достатньо надіслати відповідь до його закінчення.
22. У разі, якщо скарга не містить усієї інформації/документів, необхідних для її розгляду, Банк повідомляє Клієнта про необхідність заповнення скарги. При цьому строк, зазначений у розд. 9 діє з дати вручення до Банку всієї інформації/документів, необхідних для розгляду скарги.
23. Додаткова інформація/документи щодо скарги, надана Замовником, негайно додається до скарги.
24. Враховуючи положення розд. 10, в особливо складних випадках, що унеможлиблює розгляд скарги та надання відповіді у строки, зазначені у розд. 9, Банк у відомостях, наданих Клієнту, який подав скаргу:
 - 4) пояснює причину затримки;

- 5) зазначає обставини, які необхідно встановити для розгляду справи;
- 6) вказує очікуваний строк розгляду скарги та відповіді на неї, який не може перевищувати 60 днів з дня отримання скарги.

У разі невиконання строку, зазначеного в пп 9, а в окремих випадках – строк, зазначений у розд. 12, скарга вважається розглянутою згідно з волевиявленням Замовника.

14. Відповідь на скаргу має бути надана в доступній та зрозумілій формі та повинна містити, зокрема:
 - 5) фактичне та юридичне обґрунтування, якщо скарга не була розглянута відповідно до волі замовника;
 - 6) вичерпну інформацію про позицію Банку щодо висунутих заперечень, у тому числі із зазначенням відповідних частин типового договору чи договору;
 - 7) ім'я та прізвище особи, яка відповідає, із зазначенням її посадового положення;
 - 8) зазначення дати розгляду претензії, висунутої в розглянутій відповідно до волевиявлення Замовника скаргі, не довше 30 днів з дня складання відповіді.

Глава 2а. Скарги на платіжні послуги

§ 4а.

10. Банк відповідає на скаргу щодо платіжних послуг протягом 15 робочих днів з дня отримання скарги. Відповіді надаються на папері або, за погодженням з користувачем, на іншому довговічному носії.
11. В особливо складних випадках недопущення розгляду скарги щодо платіжних послуг та надання відповіді у строки, передбачені розд. 1, банк:
 - 4) пояснює причину затримки;
 - 5) вказує обставини, які необхідно встановити для розгляду справи;
 - 6) вказує очікуваний строк розгляду скарги щодо платіжних послуг та надання відповіді, не довше 35 робочих днів з дня отримання скарги щодо платіжних послуг.
12. Для дотримання строків, зазначених у п 1 і розд. 2 п . 3 відповіді достатньо надіслати до закінчення терміну їх дії, а у разі надання відповідей у письмовій формі - надіслати їх на поштове відділення призначеного оператора в розумінні ст. 3 п . 13 Закону від 23.11.2012 р. - Поштовий закон (Вісник законів від 2020 р., ст. 1041 , тобто із змінами) .
13. Про виявлені несанкціоновані, невиконані або неналежним чином здійснені платіжні операції Користувач негайно повідомляє Банк.
14. Якщо користувач, який є споживачем, не надає повідомлення, зазначене в п 4, протягом 13 місяців з дати списання платіжного рахунку або з дати здійснення операції претензії користувача до Банку за несанкціонованими, невиконаними або неналежним чином здійсненими платіжними операціями втрачають силу.
15. Якщо користувач, який не є споживачем, не надає повідомлення, зазначене в п 4, протягом 6 місяців з дати списання платіжного рахунку або з дати здійснення операції претензії користувача до Банку за несанкціонованими, невиконаними або неналежним чином виконаними платіжними операціями втрачають силу.
16. Якщо користувач не використовує платіжний обліковий запис, термін, зазначений у розд. 4, відраховується з дати здійснення несанкціонованих або неналежним чином виконаних платіжних операцій або з дати, коли платіжна операція мала бути здійснена.
17. Відповідно до п 5 , у разі здійснення несанкціонованої платіжної операції Банк негайно, але не пізніше ніж до кінця робочого дня, наступного за датою виявлення несанкціонованої операції, списаним з рахунку платника, або після дати отримання відповідне повідомлення,

повернути платнику суму несанкціонованої платіжної операції, за винятком того, що Банк має обґрунтовані та належним чином підтверджені підстави для підозри у шахрайстві та письмово повідомляє органи, відповідальні за переслідування злочинів. Якщо платник використовує платіжний рахунок, Банк відновлює дебетований платіжний рахунок до стану, який існував би, якби несанкціонована платіжна операція не відбулася.

18. В обсязі, не врегульованому цією главою, положення Положення щодо розгляду Скарги.

Глава 3. Порядок оскарження

§ 5.

4. Якщо претензії, що випливають із скарги, не будуть розглянуті, Замовник має можливість:
- 5) оскарження позиції, викладеної у відповіді, - до Правління Банку ;
 - 6) використовувати інституцію банківського арбітра Польської банківської асоціації або арбітражного суду при Управлінні фінансового нагляду Польщі;
 - 7) подання запиту про розгляд справи до фінансового омбудсмена;
 - 8) подання позову проти Bank Spółdzielczy w Jastrzębiu Zdroj до компетентного суду, залежно від вартості позову.
5. Зміст відповіді на скаргу містить відомості про можливості, зазначені в п. 1.
6. У випадку, зазначеному в п. 1 бал 1:
- 3) Правління Банку розглядає звернення, яке подається у письмовій формі, поштою за адресою місцезнаходження Банку або особисто за місцезнаходженням Банку за умови подання такої скарги не пізніше 30 днів з дня вручення відповіді на скаргу, якої стосується звернення;
 - 4) Відповідно до пункту 1 Правління Банку розглядає звернення та дає відповідь на звернення у строки, зазначені в § 4 розд. 9 та 12, що розраховується з дня надходження звернення з урахуванням положень § 10 .

Глава 4. Реєстрація скарги.

§ 6.

2. Банк веде реєстр скарг. Реєстр скарг, який веде розпорядник з обслуговування та адміністрування банківських рахунків, включає:
- 9) номер скарги,
 - 10) Дата подання скарги,
 - 11) Прізвище та ім'я/адреса особи, яка подає скаргу,
 - 12) Зміст скарги/заяви,
 - 13) Спосіб розгляду скарги/запиту,
 - 14) Прізвище та ім'я працівника банку, який приймає скаргу,
 - 15) Специфікація підрозділу, який розглядає скаргу,
 - 16) Дата відповіді.

§ 7.

3. Скарга реєструється негайно, тобто в той же робочий день або не пізніше наступного робочого дня.
4. Керівник організаційного підрозділу, який веде реєстр скарг, негайно після реєстрації скарги направляє скаргу до організаційного підрозділу, який відповідатиме за підготовку

та складання відповіді на скаргу відповідно до компетенції, визначеної п.п. Діючий в Банку організаційний регламент.

Розділ. 5 Інформаційні зобов'язання та заключні положення

§ 8.

4. Щорічно протягом 45 днів після закінчення календарного року Банк подає Фінансовому омбудсмену звіт про розгляд скарг та кількість звернень клієнтів Банку до судового розгляду за результатами нерозгляду скарги відповідно до з побажаннями цих клієнтів, враховуючи:
 - 4) кількість скарг;
 - 5) визнані та неприйняті претензії, що впливають із скарг;
 - 6) відомості про вартість позовів, заявлених у позовах, та суми, присуджені клієнтам за остаточними рішеннями суду у звітному періоді.
5. Для підготовки звіту, зазначеного в розд. 1 відповідає організаційному підрозділу Банку, що веде реєстр скарг.
6. Дія цього Положення відповідно поширюється на скарги, на які не поширюється дія цього Положення, зокрема на скарги юридичних осіб, організаційних підрозділів, які не є юридичними особами, якщо вони мають правоздатність, органів місцевого самоврядування та інших суб'єктів у сфері, що не пов'язана з оплатою. послуги.



Інформація про правила подання та розгляду скарг і скарг у Bank Spółdzielczy w Jastrzębiu Zdroju

Bank Spółdzielczy w Jastrzębiu Zdroju, іменованій надалі «Банк», повідомляє, що Клієнт Банку має право подати скаргу, а Банк зобов'язаний розглянути її відповідно до таких правил:

13. Клієнт повинен подати скаргу до Банку негайно після повідомлення про настання обставин, що спричинили бронювання. Банк розглядає скарги, подані Клієнтами Банку або особами, які діють від їх імені:
 - 3) у випадку індивідуальних клієнтів у сфері:
 - e) платіжні операції не пізніше 13 місяців від дати події;
 - f) споживчі кредити не пізніше 6 років з дня події;
 - g) операції з фінансовими інструментами не пізніше 6 років з дати настання події;
 - h) претензій, пов'язаних з веденим банківським рахунком, та інших видів претензій чи скарг не пізніше 2 років з дня події.
 - 4) у випадку інституційних клієнтів у сфері:
 - d) платіжні операції не пізніше 1 місяця з дня події;
 - e) кредити не пізніше 3 років з дати події;
 - f) претензій, пов'язаних з веденим банківським рахунком, та інших видів претензій чи скарг не пізніше 2 років з дня події.
14. Скарга повинна містити застереження, пов'язані з діяльністю Банку щодо Клієнта та адреси Клієнта. Клієнт повинен долучити всі документи, що стосуються предмета справи. Банк може попросити Клієнта доповнити документацію поданої скарги, у разі чого доповнення документів визначає розгляд скарги.
15. Замовник може подати скаргу у такій формі:
 - 4) поштою, надіславши листа на адресу для кореспонденції Банку: 44-330 Jastrzębie - Zdrój, ul. 1 Maja 10;
 - 5) по телефону через Гарячу лінію, факсом, електронною поштою (контактні дані доступні на сайті Банку);
 - 6) у торговій точці Банку письмово або в усній формі, при прийнятті усної скарги необхідне підтвердження її подання на бланку скарги.
16. Строк розгляду скарги починається з дня її надходження до Банку.
17. Замовник має право подати скаргу за довіреністю на підставі належно оформленої довіреності.
18. Банк надає відповідь на скаргу протягом:
 - 4) 15 робочих днів з дня її надходження на скаргу щодо виконання Платіжного доручення та видачі платіжної картки;
 - 5) 30 календарних днів з дня його надходження на скаргу, не пов'язану з виконанням Платіжного доручення та видачею платіжної картки;
 - 6) 7 календарних днів з дати його надходження на скаргу, подану іншою особою, ніж Клієнт Банку.У обгрунтованих випадках, коли необхідно провести роз'яснювальне провадження та вищезазначене строки розгляду скарги не можуть бути дотримані, Банк повідомляє Клієнта про причину затримки до закінчення цього строку із зазначенням обставин, які необхідно з'ясувати, та очікуваної дати відповіді.
19. У випадку, зазначеному в розд. 6. Строк розгляду та надання відповіді Банком не може перевищувати:
 - 3) 35 робочих днів на скарги, пов'язані з виконанням платіжного доручення та випуском платіжної картки, зокрема скарги на картки, оброблені за участю Visa або MasterCard;
 - 4) 60 календарних днів з дня надходження скарги, не пов'язаної з виконанням платіжного доручення та видачею платіжної картки, та скарг, отриманих від іншої особи, ніж Клієнт Банку.

20. У разі відсутності відповіді від Банку протягом 30 днів з дня отримання Банком скарги або ненадання обґрунтування перевищення строку відповіді на скаргу, зазначеного в п. 6, скарга вважається розглянутою відповідно до волевиявлення фізичної особи-замовника.
21. Банк відповідає на скарги у паперовій формі або на іншому тривалому носії інформації з умовою, що надання відповіді на скаргу в обраній формі не може спричинити ризику розкриття банківської таємниці неуповноваженим особам.
22. Банк не стягує комісій за прийняття та розгляд скарги.
23. Після отримання відповіді на скаргу Клієнт має право оскаржити рішення Банку:
- 7) Правлінню Банку протягом 30 календарних днів з дня отримання відповіді на скаргу;
 - 8) до міського омбудсмена або повітового омбудсмена (через наявність у Замовника статусу споживача);
 - 9) Споживчий банківський арбітраж, що діє при Польській банківській асоціації з метою позасудового вирішення спору (через статус Клієнта) у випадках претензій, зазначених у Регламенті банківського споживчого арбітражу, доступному на веб-сайт Польської банківської асоціації (www.zbp.pl);
 - 10) Фінансового омбудсмена на умовах, визначених Законом від 05.08.2015 р. про розгляд скарг суб'єктів фінансового ринку та про фінансового омбудсмена (якщо Клієнт є фізичною особою);
 - 11) Фінансовому омбудсмену провести мирове врегулювання на умовах, визначених Законом від 23 вересня 2016 року про позасудове вирішення споживчих спорів (у разі клієнта – фізичної особи);
 - 12) подання позову до загального суду із зазначенням суб'єкта, до якого належить позов, та місцевого суду, який розглядає справу.
24. Компетентним для Банку наглядовим органом є Польський орган фінансового нагляду з місцезнаходженням: ul. Piękna 20, 00-549 Warszawa, адреса для листування Управління: Польська служба фінансового нагляду, Plac Powstańców Warszawy 1, P.O. 419, 00-950 Warszawa 1.

Інформація про правила подання та обробки повідомлень про несанкціоновані операції в Bank Spółdzielczy w Jastrzębiu Zdroju

7. Клієнт Банку (має право подати повідомлення про вчинення несанкціонованої платіжної операції, яку Банк зобов'язаний розглянути відповідно до принципів, визначених статтею 46 Закону про платіжні послуги (Закон від 10.05.2018 р. про внесення змін Закон про платіжні послуги та деякі інші акти (Законодавчий журнал 2018 ст. 1075.))
8. Клієнт може подати звіт про виникнення несанкціонованої платіжної операції за наступною формою:
- 1) поштою, надіславши листа на адресу для кореспонденції Банку: 44-330 Jastrzębie - Zdrój, ul. 1 Maja 10;
 - 2) по телефону через Гарячу лінію, факсом, електронною поштою (контактні дані доступні на сайті Банку);
 - 3) у торговій точці Банку письмово або в усній формі, при прийнятті усної скарги необхідне підтвердження її подання на бланку скарги.
9. Клієнт повинен подати до Банку повідомлення про виникнення несанкціонованої операції, щойно її виявить. Таке повідомлення має містити:
- 9) номер рахунку або картки, пов'язаної з несанкціонованою операцією;
 - 10) ім'я та прізвище Власника рахунку/користувача/користувача картки;
 - 11) дата здійснення платіжної операції;
 - 12) первісна сума платіжної операції;
 - 13) ім'я продавця або банку, якщо операції здійснюються за допомогою дебетової картки;
 - 14) зазначення причини подання заяви;
 - 15) підтвердження того, що Користувач/Користувач картки володів картою на момент виконання платіжної операції, до якої відноситься заявка;
 - 16) підтвердження того, що транзакція на платіжному рахунку була здійснена з пристрою, що належить Власнику/Користувачу, що дозволяє здійснити транзакцію.

10. Якщо Банк визначить, що відбулася несанкціонована операція, Банк негайно після виявлення несанкціонованої операції, тобто не пізніше кінця наступного робочого дня, за винятком випадків, коли Банк має обґрунтовані та належним чином задокументовані підстави для підозри у шахрайстві, відновлює дебетований рахунок Клієнта у стан, який існував би, якби цього не сталося.
11. Банк відповідає на повідомлення про несанкціоновану платіжну операцію в паперовій формі або за допомогою іншого довговічного носія інформації з умовою, що надання відповіді на повідомлення у обраній формі не може спричинити ризику розкриття банківської таємниці неуповноваженим особам відразу після закінчення розслідування.
12. Компетентним для Банку наглядовим органом є Польський орган фінансового нагляду з місцезнаходженням: ul. Piękna 20, 00-549 Warszawa, адреса для листування Управління: Польська служба фінансового нагляду, Plac Powstańców Warszawy 1, P.O. 419, 00-950 1.



**BANK SPÓŁDZIELCZY
W JASTRZĘBIU ZDROJU**
ZAŁOŻONY W 1897

ПОВІДОМЛЕННЯ СКАРГИ

(Заповніть, будь ласка, великими літерами)

1. Ім'я та прізвище Клієнта :

.....

2. Зазначення договору між Сторонами

.....

(номер і дата договору)

3. Опис інциденту / скарги

.....
.....

(із зазначенням порушених положень договору)

4. Претензії до Банку:

..... (будь ласка , вкажіть претензії до Банку, включаючи суму , яку Клієнт може вимагати від Банку)

5. Дата події

6. Очікувана форма відповіді ¹:

письмово, надіслане рекомендованим листом з повідомленням про вручення на діючу на даний момент поштову адресу або за допомогою іншого тривалого носія інформації ;

в електронному вигляді з адреси електронної пошти Банку, у вигляді PDF - файлу, доданого до електронного листа, на електронну адресу, надану Клієнтом

електронної пошти клієнта для відповіді на скаргу :

Адреса для отримання відповіді на скаргу :

Дата _____ Підпис Заявника

(Клієнт, особа, яка діє від імені Клієнта, представник Клієнта)

Я даю згоду на можливе розкриття правоохоронним органам моїх персональних даних та інших даних, прямо чи опосередковано пов'язаних із операціями, які я рекламую.

Дата _____ Підпис заявника _____

(Клієнт, особа, яка діє від імені Клієнта, представник Клієнта)

Дата, ім'я та прізвище працівника банку, який приймає скаргу

.....

Штамп організаційного підрозділу

.....

¹Позначити хрестиком « X »



ПОВІДОМЛЕННЯ СКАРГИ НА КАРТКУ

Декларация власника картки – претензія / Declaration of cardholder claim

(Заповніть, будь ласка, великими літерами / Please fill in capital letters)

Ім'я та прізвище / Name

картки імені / Card number

Сума транзакції / Transaction amount :

Дата транзакції / Transaction date::

Ім'я постачальника послуг / Merchant name:

Місце операції / Transaction place:

Довідковий номер операції / ARN

Будь ласка, позначте лише один із пунктів / Please tick one box only

Я підтверджую, що здійснив вищевказану операцію, але не отримав жодних банкнот. Тим не менш, з мого карткового рахунку було списано вищезгадану суму.

I certify that the above transaction was made by me but I have not got any notes. However my card account was debited with the bill amount.

Я заявляю, що здійснив вищевказану операцію, але не встиг зняти банкноти з банкомату. Тим не менш, з мого карткового рахунку було списано вищезгадану суму.

I certify that the above transaction was made by me but I did not take any notes from ATM in allowed time. However my card account was debited with the bill amount.

Я заявляю, що я не здійснював вищевказану транзакцію та нікого не уповноважував її здійснювати. Крім того, я заявляю, що ніколи не замовляв поштою чи телефоном і не отримував жодних товарів, пов'язаних із вищезазначеною операцією.

I certify that the above transaction was not made by me nor I authorized anyone to make it. Neither have I made a phone or mail order nor I received any merchandise or service pertaining to the above transaction.

Я підтверджую, що сума транзакції становить _____, а не _____, що впливає з доданого рахунку-фактури.

I certify that the transaction amount was _____ not _____. The correct amount is shown on the enclosed slip.

Я заявляю, що здійснив лише одну транзакцію, але з мене стягнуто двічі.

I certify that my card account was debited twice for only one transaction

Я заявляю, що я не зупинявся в цьому готелі та не робив у ньому жодного бронювання .

I certify that neither have I stayed in this hotel nor have I made any booking with it.

Письмово / по телефону заявляю, що бронювання скасовано _____ ; номер анулювання _____ .

I certify that booking was cancelled on _____ in writing/by phone; the cancellation number _____

Я заявляю, що я розрахував рахунок готівкою , але з мого рахунку списано вищезгадану суму.

I certify that I paid this bill in cash. However my card account was debited with the bill amount.

Я підтверджую, що мені ще не було зараховано суму залученого кредитного рахунку

I certify that the credit slip has not yet been credited to my card account.

Інше (опишіть, будь ласка) / *Other (please describe):*

Я підтверджую, що зазначена вище картка завжди була у мене. / *I certify that the above card was in my possession all the time.*

додається будь ласка знайти / *Enclosed please find:*

1	3
---	---

2

4

Контактний телефон (дуже важливий) /Telephone number _____

Я даю згоду на розкриття моїх персональних даних та інших даних, прямо чи опосередковано пов'язаних із операціями, про які я рекламую правоохоронним органам. / I agree that bank may confidentially transfer my personal data as well as any information related to the claimed transactions to law enforcement bodies.

Дата /Date: _____ Підпис власника рахунку /Signature: _____

заповнюється у відділенні банку:

Дані про відділення банку:	Штамп готівки та нарахування
Штамп відділення банку	
Прізвище та ім'я працівника, з яким потрібно зв'язатися, та його номер телефону:	