

Informacja o trybie zgłaszania skarg i reklamacji w Banku Spółdzielczym w Cycowie

Klient Banku Spółdzielczego w Cycowie (dalej Bank) jest uprawniony do złożenia skargi lub reklamacji, a Bank jest zobowiązany do jej rozpatrzenia według poniższych zasad.

1. Klient powinien zgłosić skargę lub reklamację do Banku niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia. Złożenie skargi lub reklamacji po powzięciu przez Klienta zastrzeżeń ułatwi i przyspieszy rzetelne jej rozpatrzenie przez Bank.
2. Bank rozpatruje skargi lub 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) roszczeń związanych z prowadzonym rachunkiem bankowym oraz pozostałych typów skarg lub 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 skarg lub reklamacji w terminie nie późniejszym niż 2 lata od dnia zaistnienia zdarzenia.

Po upływie ww. terminów Bank może uznać za niezasadne/przedawnione skargi lub reklamacje złożone przez Klientów Banku.

3. Skarga lub 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 skargi lub reklamacji w przypadku w którym uzupełnienie dokumentów warunkuje rozpatrzeniem reklamacji.
4. Klient może złożyć skargę lub reklamację w następującej formie:
 - 1) pisemnej - osobiście przez złożenie pisma w dowolnej placówce Banku, przez posłańca, przesyłką pocztową wysyłając list na adres: Bank Spółdzielczy w Cycowie, ul. Chełmska 14, 21-070 Cyców lub na adres dowolnej placówki Banku, faxem;
 - 2) elektronicznej na adres: sekretariat@bscycow.pl;
 - 3) ustnej - w rozmowie bezpośredniej z pracownikiem Banku lub telefonicznie na nr telefonu dowolnej placówki Banku (dane kontaktowe dostępne są na stronie internetowej Banku: www.bscycow.pl);
 - 4) elektronicznie na skrzynkę: AE:PL-37432-60720-SAHUS-33 w ramach usługi e-Doręczenia.
5. Bieg terminu rozpatrywania skargi lub reklamacji rozpoczyna się w dniu jej wpływu do Banku.
6. Klient uprawniony jest do złożenia skargi lub reklamacji przez pełnomocnika dysponującego pełnomocnictwem udzielonym w formie pisemnej.
7. Pracownik placówki Banku przyjmujący reklamację/skargę złożoną:
 - a) osobiście w formie pisemnej w placówce Banku potwierdza jej złożenie poprzez sporządzenie kopii dla Klienta i opatruje ją pieczęcią placówki Banku, czytelnym podpisem oraz datą jej przyjęcia
 - b) osobiście w formie ustnej w placówce Banku, na podstawie której pracownik placówki wypełnił formularz skargi/reklamacji, przedłożył Klientowi do podpisu, potwierdza jej złożenie poprzez sporządzenie kopii dla Klienta i opatruje ją pieczęcią placówki Banku, czytelnym podpisem oraz datą jej przyjęcia

W przypadku złożenia reklamacji/skargi za pośrednictwem poczty lub posłańca, faxu oraz przez pełnomocnika, pracownik przyjmujący reklamację/skargę na życzenie Klienta potwierdza jej złożenie w formie pisemnej lub w inny sposób z nim uzgodniony.

8. Bank udziela odpowiedzi na skargę/reklamację w terminie:
 - 1) 15 dni roboczych od daty jej otrzymania dla skargi/reklamacji, związanej z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej;
 - 2) 30 dni kalendarzowych od dnia jej otrzymania dla skargi/reklamacji niezwiązanej z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej.W uzasadnionych przypadkach, gdy zachodzi konieczność przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego i ww. terminy rozpatrzenia skargi/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.
9. W przypadku, o którym mowa w ust. 7 termin rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi przez Bank nie może być dłuższy niż:
 - 1) 35 dni roboczych dla skargi/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 skargi/reklamacji niezwiązanej z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej.

10. W przypadku braku odpowiedzi ze strony Banku w ciągu 30 dni od otrzymania przez Bank skargi/reklamacji lub brak przedstawienia uzasadnienia przekroczenia terminu na udzielenie odpowiedzi na zgłoszenie, wskazanego w ust. 7, skargę/reklamację uznaje się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.
Bank nie pobiera żadnych opłat i prowizji za przyjęcie i rozpatrzenie skargi/reklamacji.
11. Klient ma prawo do złożenia odwołania od decyzji Banku do:
- 1) Zarządu Banku w terminie 30 dni od dnia otrzymania odpowiedzi na skargę/reklamację;
 - 2) Miejskiego Rzecznika Konsumenta lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta (przysługuje Klientowi posiadającemu status konsumenta),
 - 3) Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego, działającego przy Związku Banków Polskich w celu pozasądowego rozstrzygnięcia sporu (przysługuje Klientowi posiadającemu status konsumenta) w przypadkach roszczeń określonych w Regulaminie Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego, 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, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej (w przypadku Klienta będącego osobą fizyczną);
 - 5) Rzecznika Finansowego o przeprowadzenie postępowania w trybie i na zasadach określonych w ustawie o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej (w przypadku Klienta będącego osobą fizyczną);
 - 6) Sądu Powszechnego w drodze powództwa cywilnego.
 - 7) w przypadku nieuwzględnienia wniosku o realizację prawa dot. ochrony danych osobowych przysługuje prawo do złożenia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych zgodnie z informacjami dostępnymi na stronie www.uodo.gov.pl oraz postanowieniami w art. 82 RODO oraz w art. 92 - 100 Ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych
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, ul. Piękna 20 skr. poczt. 419, 00-549 Warszawa.

Dane kontaktowe placówek Banku:

Bank Spółdzielczy w Cycowie

ul. Chełmska 14, 21-070 Cyców
tel. 82 567 70 08 , 82 567 73 90
tel./fax 82 567 70 72
e-mail: sekretariat@bscycow.pl
www.bscycow.pl

Bank Spółdzielczy w Cycowie Oddział w Ludwinie

21-075 Ludwin 17a
tel. 81 757 02 03
tel./fax 81 757 00 02

Bank Spółdzielczy w Cycowie Oddział w Michowie

ul. Partyzancka 20, 21-140 Michów
tel. 81 856 60 14
tel./fax 81 856 60 46

Bank Spółdzielczy w Cycowie Oddział w Żyrzynie

ul. Powstania Styczniowego 16, 24-103 Żyrzyn
tel. 81 881 42 60, 81 880 91 22
fax 81 880 91 18

Bank Spółdzielczy w Cycowie Oddział w Jastkowie

Panieńszczyzna, Al. Warszawska 45, 21-002 Jastków
tel. 81 502 04 17, 81 502 04 14, 81 502 26 10
tel./fax 81 502 20 40

Bank Spółdzielczy w Cycowie Oddział w Rejowcu

ul. Mikołaja Reja 1a, 22-360 Rejowiec
tel. 82 568 86 13
tel./fax 82 568 83 88

Bank Spółdzielczy w Cycowie Oddział w Urszulinie

ul. Lubelska 35 , 22-234 Urszulin
tel. 82 571 30 35 tel. 82 571 30 57
tel./fax 82 571 30 20

**Bank Spółdzielczy w Cycowie Oddział w Jastkowie
Punkt Obsługi Klienta w Tomaszowicach**

Tomaszowice Kolonia 48, 21-008 Tomaszowice
tel. 81 502 99 00, 81 502 90 51, 663 500 829

**Bank Spółdzielczy w Cycowie Oddział w Rejowcu
Punkt Obsługi Klienta w Rejowcu Fabrycznym**

ul. Hirszfelda 3, 22-170 Rejowiec Fabryczny
tel. 82 566 42 63; 663 540 829

**Bank Spółdzielczy w Cycowie Oddział w Urszulinie
Filia w Starym Brusie**

22-244 Stary Brus 99/14
tel. 82 751 01 19; 663 510 829