

Proces obsługi reklamacji, skarg oraz zgłoszeń w Powiatowym Banku Spółdzielczym w Kędzierzynie-Koźlu

W tym dokumencie znajdziesz informacje:

1. W jaki sposób możesz złożyć reklamację, skargę oraz zgłoszenie.
2. Kiedy i w jaki sposób odpowiemy na Twoją reklamację, skargę czy zgłoszenie.
3. Co możesz zrobić, jeśli nie zgadzasz się z naszą odpowiedzią.

Zwróć uwagę na to, że w dokumencie używamy zwrotów Ty oraz My:

- jeśli piszemy w formie Ty, mamy na myśli Ciebie jako Klienta Banku,
- jeśli piszemy w formie My lub Bank, mamy na myśli Powiatowy Bank Spółdzielczy w Kędzierzynie-Koźlu.

Znaczenie wyrażań, które są istotne dla reklamacji/skargi/ zdarzenia, znajdziesz w słowniku na końcu dokumentu.

I. Jak możesz złożyć reklamację, skargę lub zdarzenie

1. Niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących Twoje zastrzeżenia.
 - a) przez formularz znajdujący się na stronie Banku www.pbskkoze.pl/druki-i-formularze zaznaczając odpowiednią opcję,
 - b) na adres do doręczeń elektronicznych Banku: AE:PL-19521-87824-DFDTT-24
 - c) listownie na adres Centrali Banku – ul. Rynek 6a, 47-200 Kędzierzyn-Koźle lub dowolnej naszej placówki - adresy dostępne na stronie Banku www.pbskkoze.pl/placowki-i-kontakt
 - d) telefonicznie na numer: 77 406 11 88 (lub jeśli dzwonisz z zagranicy +48 77 406 11 88)
 - e) osobiście w każdej naszej placówce – nasz Pracownik przyjmie od Ciebie reklamację/skargę/zgłoszenie.
2. Bank rozpatruje reklamacje, skargi lub zgłoszenia złożone przez Ciebie lub osoby działające w Twoim imieniu:
 - 2.1. 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 skarg lub reklamacji w terminie nie późniejszym niż 2 lata od dnia zaistnienia zdarzenia.
 - 2.2. 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.

II. Jak potwierdzamy zgłoszenie Twojej reklamacji, skargi lub zdarzenia

1. Otrzymasz od nas potwierdzenie zgłoszenia reklamacji/skargi w następujący sposób:
 - a) jeśli zgłosiłeś reklamację/skargę poprzez formularz, potwierdzenie odeślemy do Ciebie w taki sposób jak zaznaczyłeś w zgłoszeniu,
 - b) jeśli zgłosiłeś reklamację/skargę telefonicznie – pracownik poinformuje Cię, że przyjął zgłoszenie i poda Ci jego numer,
 - c) jeśli zgłosiłeś reklamację/skargę osobiście – potwierdzenie otrzymasz na miejscu w placówce,
 - d) jeśli zgłosiłeś reklamację/skargę pisemnie potwierdzeniem dla Ciebie będzie numer nadania przesyłki rejestrowanej.

III. Co powinna zawierać złożona przez Ciebie reklamacja

1. W reklamacji/skardze opisz swoje zastrzeżenia i podaj informacje, które pozwolą nam zidentyfikować Ciebie oraz umowę lub usługę, której dotyczy Twoje zgłoszenie. Zamieść w zgłoszeniu:
 - 1) Twoje dane kontaktowe: imię, nazwisko, PESEL oraz adres korespondencyjny,
 - 2) datę złożenia reklamacji/skargi,
 - 3) informację, czego dotyczy reklamacja/skargi (np. produkt, usługa, promocja),
 - 4) opis zastrzeżeń lub niezgodności,
 - 5) jakie są Twoje oczekiwania,
 - 6) dokumenty, które umożliwią nam rozpatrzenie reklamacji/skargi, a których nie posiadamy,
 - 7) w przypadku reklamacji/ skargi składanych pisemnie – Twój podpis.
2. Jeśli chcesz złożyć reklamację transakcji wykonanej kartą płatniczą lub kredytową:
 - a) wypełnij formularz znajdujący się na stronie Banku www.pbskkozele.pl/druki-i-formularze zaznaczając opcje transakcje kartę
oraz
 - b) załącz dokumenty z nią związane.
3. Jeśli bankomat nie wypłacił Ci środków, podaj nam:
 - 1) datę,
 - 2) kwotę,
 - 3) miejsce wypłaty,
 - 4) ostatnie cyfry numeru karty lub numer rachunku, do którego jest wydana karta. Dane te pozwolą nam ustalić jakiej transakcji dotyczy reklamacja/skarga.

IV. Czy można złożyć reklamację przez pełnomocnika

1. Reklamację możesz złożyć przez pełnomocnika. Pełnomocnictwo powinno:
 - a) dokładnie określać, jakie czynności pełnomocnik może wykonywać w Twoim imieniu,
 - b) zawierać informację, że zwalniaś nas z zachowania tajemnicy bankowej wobec pełnomocnika.
2. Możemy prowadzić korespondencję z pełnomocnikiem, który ma pełnomocnictwo w formie:
 - a) oryginału pełnomocnictwa w zwykłej formie pisemnej,
 - b) aktu notarialnego.
3. Twój podpis na pełnomocnictwie musi być zgodny z podpisem złożonym u nas.

V. Kiedy i jak udzielamy odpowiedzi na reklamacje/skargę

2. Twoją reklamację/skargę rozpatrzymy do:
 - 1) 30 dni kalendarzowych od dnia otrzymania, jeśli reklamacja/skarga nie dotyczy usług płatniczych,
 - 2) 15 dni roboczych od dnia otrzymania, jeśli reklamacji/skarga dotyczy usług płatniczych,
 - 3) 7 dni kalendarzowych od daty otrzymania reklamacji/skargi złożonej wówczas, kiedy nie jesteś naszym Klientem.
3. Jeśli nie będziemy mogli udzielić odpowiedzi w tych terminach, poinformujemy Cię o tym. Wskażemy również przyczynę opóźnienia oraz przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji/skargi. Jednakże nie będzie on dłuższy niż 60 dni, a dla reklamacji dotyczących usług płatniczych nie dłuższy niż 35 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji/skargi.
4. W przypadku braku odpowiedzi ze strony Banku od otrzymania przez Bank reklamacji lub brak przedstawienia uzasadnienia przekroczenia terminu wskazanego w ust. 7 na udzielenie odpowiedzi na zgłoszenie, reklamację uznaje się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.
5. 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.
6. Odpowiedź na reklamację udzielimy Ci na piśmie lub na Twój wniosek – mejlem jeżeli go posiadamy.
7. Bank nie pobiera żadnych opłat z tytułu złożenia i rozpatrzenia Twojej reklamacji/skargi.

VI. Jak możesz odwołać się od naszej decyzji?

2. Jeżeli jesteś osobą fizyczną i złożyłeś reklamację niezwiązaną z prowadzeniem działalności gospodarczej lub zawodowej (jesteś konsumentem) możesz:

1.	Odwołać się o naszego Banku, w taki sam sposób w jaki możesz złożyć reklamację tj. patrz pkt. I.1.
2.	Zwrócić się do Rzecznika Finansowego – wniosek o rozpatrzenie sprawy w trybie skargowym: https://rf.gov.pl
	Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumentów: https://www.uokik.gov.pl/rzeczniczy.php
3.	Skorzystać z pozasądowego rozwiązywania sporów:
	Bankowy Arbitraż Konsumencki przy Związku Banków Polskich: https://zbp.pl/dla-klientow/arbiter-bankowy
	Rzecznik Finansowy – wniosek o rozpatrzenie sprawy w trybie polubownym: https://rf.gov.pl
	Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego: https://www.knf.gov.pl/dla_rynk/sad_polubowny_przy_KNF
4.	Wystąpić z powództwem przeciwko naszemu bankowi do sądu powszechnego właściwego dla miejsca Twojego zamieszkania/siedziby albo sądu właściwego dla miejsca siedziby banku albo miejsca wykonania umowy.

3. Jeżeli jesteś osobą fizyczną i złożyłeś reklamację związaną z prowadzeniem działalności gospodarczej lub zawodowej (nie jesteś konsumentem) możesz:

1.	Odwołać się o naszego Banku, w taki sam sposób w jaki możesz złożyć reklamację tj. patrz pkt. I.1.
2.	Zwrócić się do Rzecznika Finansowego – wniosek o rozpatrzenie sprawy w trybie skargowym: https://rf.gov.pl
3.	Skorzystać z pozasądowego rozwiązywania sporów:
	Rzecznik Finansowy – wniosek o rozpatrzenie sprawy w trybie polubownym: https://rf.gov.pl
	Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego: https://www.knf.gov.pl/dla_rynk/sad_polubowny_przy_KNF
4.	Wystąpić z powództwem przeciwko naszemu bankowi do sądu powszechnego właściwego dla miejsca Twojego zamieszkania/siedziby albo sądu właściwego dla miejsca siedziby banku albo miejsca wykonania umowy.

4. Jeżeli jesteś osobą prawną możesz:

1.	Odwołać się o naszego Banku, w taki sam sposób w jaki możesz złożyć reklamację tj. patrz pkt. I.1.
2.	Skorzystać z pozasądowego rozwiązywania sporów:
	Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego: https://www.knf.gov.pl/dla_rynk/sad_polubowny_przy_KNF
3.	Wystąpić z powództwem przeciwko naszemu bankowi do sądu powszechnego właściwego dla miejsca Twojej siedziby albo sądu właściwego dla miejsca siedziby banku albo miejsca wykonania umowy.

VII. Jakie instytucje nadzorują nasz Bank

1. Nasz bank nadzoruje:

- Komisja Nadzoru Finansowego <https://www.knf.gov.pl>
- Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów <https://www.uokik.gov.pl>

Informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych

- Administratorem Twoich danych osobowych jest: Powiatowy Bank Spółdzielczy w Kędzierzynie-Koźlu, ul. Rynek 6a, 47-200 Kędzierzyn-Koźle.
- Dane kontaktowe Banku:

- a) Adres: Powiatowy Bank Spółdzielczy w Kędzierzynie-Koźlu – ul. Rynek 6a, 47-200 Kędzierzyn-Koźle.
- b) telefon: 77 406 11 88 (lub jeśli dzwonicz z zagranicy +48 77 406 11 88)
- c) formularz kontaktowy na stronie: www.pbskkoze.pl/rodo
- 3. Dane kontaktowe Inspektora Ochrony Danych: iod@pbskkoze.pl
- 4. Przetwarzamy Twoje dane osobowe, ponieważ złożyłeś reklamację/skargę lub dokonałeś zgłoszenie.
- 5. Przetwarzamy Twoje dane:
 - a) podczas jej rozpatrywania,
 - b) dochodzenia roszczeń związanych z reklamacją oraz
 - c) obroną przed Twoimi roszczeniami.
- 6. Twoje dane mogą być przetwarzane maksymalnie przez 6 lat od dnia rozpoczęcia przetwarzania.
- 7. Twoje prawa:
 - a) możesz żądać dostępu do swoich danych osobowych.
 - b) możesz żądać sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania swoich danych.
 - c) masz prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych.
 - d) masz prawo do przenoszenia danych.
 - e) możesz złożyć skargę do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

Słownik

My / Bank	Powiatowy Bank Spółdzielczy w Kędzierzynie-Koźlu
Ty / Klient	osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna bez osobowości prawnej, która zawarła lub chce zawrzeć umowę z bankiem lub korzysta z usług świadczonych przez Bank
Reklamacja/skarga/zdarzenie	zgłoszenie zastrzeżenia dotyczącego usług, z których korzystasz
Usługi płatnicze	prowadzenie rachunku płatniczego (rachunek bieżący, konto oszczędnościowe) oraz wykonywane na rachunkach transakcje płatnicze w tym polecenia zapłaty, polecenia przelewów oraz transakcje przy użyciu karty płatniczej a także wpłaty i wypłaty gotówki

Podstawy prawne

- [1] ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej.
- [2] art. 6 ust. 1 lit. f RODO – Rozporządzenie 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.