

Zasady rozpatrywania skarg i reklamacji oraz zgłoszeń nieautoryzowanych transakcji w Śląskim Banku Spółdzielczym „SILESIA” w Katowicach

- Niniejsza informacja dotyczy trybu i formy składania skarg, reklamacji oraz zgłoszeń nieautoryzowanych transakcji płatniczych w Śląskim Banku Spółdzielczym „SILESIA” w Katowicach (zwanym dalej: „Bankiem”).
- Ileć w niniejszej informacji użyte zostały określenia:
 - skarga** - należy przez to rozumieć każde wystąpienie Klienta, niestanowiące reklamacji, kierowane do Banku, w którym zgłasza się zastrzeżenia dotyczące funkcjonowania Banku, jego jednostek organizacyjnych lub usług świadczonych przez Bank;
 - reklamacja** - wystąpienie skierowane do Banku przez jego Klienta albo osobę niebędącą Klientem, w którym Klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Bank.
 - zgłoszenie** - wystąpienie dotyczące nieautoryzowanej transakcji,
 - klient** - należy przez to rozumieć każdy podmiot składający lub zamierzający złożyć skargę, reklamację lub zgłoszenie, tak osobę fizyczną, jak i klienta instytucjonalnego, zarówno tego, który korzysta lub korzystał z usług Banku, jak i tego, który wnioskował o świadczenie takich usług lub był odbiorcą oferty marketingowej Banku. Jako klienta rozumie się również użytkownika usług płatniczych;
 - 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;
 - nieautoryzowana transakcja płatnicza – transakcja, z której okoliczności wynika, iż na jej wykonanie Klient nie wyraził zgody zgodnie z art. 40 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych

SPOSÓB ZŁOŻENIA

- Bank umożliwia Klientowi złożenie skargi, reklamacji lub zgłoszenia w następujących formach:
 - w formie pisemnej, tj. w postaci papierowej, drogą korespondencyjną lub poprzez złożenie pisma w placówce Banku; skarga reklamacja lub zgłoszenie powinny zostać złożone na formularzu zgłoszenia zamieszczonym na stronie internetowej Banku lub zawierać informacje wskazane w tym formularzu,
 - elektronicznie za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: poczta@silesiabank.pl lub na adres do doręczeń elektronicznych **AE:PL-11362-97208-FFERV-22**, założony dla **Śląskiego Banku Spółdzielczego "SILESIA" w Katowicach w trybie przewidzianym ustawą o doręczeniach elektronicznych**,
 - ustnie w placówce Banku lub telefonicznie na numer telefonu placówki Banku (podany na stronie internetowej Banku), przy czym w przypadku zgłoszenia ustnego w placówce Banku Klient powinien wypełnić i podpisać wraz z pracownikiem placówki formularz zgłoszenia.
- Na żądanie Klienta pracownik Banku przyjmujący skargę, reklamację lub zgłoszenie potwierdza pisemnie lub w inny uzgodniony z Klientem sposób fakt złożenia przez niego skargi, reklamacji lub zgłoszenia.
- Złożenie skargi, reklamacji bądź zgłoszenia niezwłocznie po powzięciu przez Klienta zastrzeżeń lub informacji o przyczynach ich zgłoszenia, ułatwi i przyspieszy rzetelne rozpatrzenie skargi, reklamacji lub zgłoszenia przez Bank chyba, że okoliczność ta nie ma wpływu na sposób procedowania skargi lub reklamacji.
- Klient powinien złożyć w Banku zgłoszenie wystąpienia nieautoryzowanej transakcji płatniczej niezwłocznie po jej stwierdzeniu. Zgłoszenie takie powinno zawierać informacje wskazane w formularzu zgłoszenia zamieszczonym na stronie internetowej Banku.
- Klient uprawniony jest do złożenia reklamacji, skargi oraz zgłoszenia przez pełnomocnika, na podstawie prawidłowo sporządzonego pełnomocnictwa.
- W przypadku stwierdzenia przez Bank wystąpienia nieautoryzowanej transakcji, Bank niezwłocznie po stwierdzeniu wystąpienia nieautoryzowanej transakcji, to jest najpóźniej do końca kolejnego dnia roboczego przywraca obciążony rachunek Klienta do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miała ona miejsca, za wyjątkiem przypadku:
 - w którym Bank ma uzasadnione i należycie udokumentowane podstawy, aby podejrzewać oszustwo i poinformuje o tym w formie pisemnej organy powołane do ścigania przestępstw (Bank ma obowiązek informowania organów powołanych do ścigania przestępstw o podejrzeniu oszustwa użytkownika);
 - w którym płatnik odpowiada za nieautoryzowaną transakcję płatniczą w pełnej wysokości, jeżeli doprowadził do niej umyślnie albo w wyniku umyślnego lub będącego skutkiem rażącego niedbalstwa naruszenia co najmniej jednego z obowiązków, o których mowa w art. 42 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych;
 - w którym Klient nie dokona zgłoszenia o nieautoryzowanej transakcji płatniczej w terminie 13 miesięcy od dnia obciążenia jego rachunku płatniczego albo od dnia, w którym transakcja miała być wykonana

TERMIN ROZPATRZENIA

1. **Skargi i reklamacje niedotyczące usług płatniczych** rozpatrywane są bez zbędnej zwłoki, jednak nie później, niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania skargi lub reklamacji niedotyczącej usług płatniczych. W przypadkach szczególnie skomplikowanych, uniemożliwiających rozpatrzenie skargi lub reklamacji niedotyczącej usług płatniczych i udzielenie odpowiedzi we wskazanym terminie, przed upływem tego terminu Klient otrzymuje informację wraz z:
 - a) wyjaśnieniem przyczyny opóźnienia,
 - b) wskazaniem okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy,
 - c) określeniem przewidywanego terminu rozpatrzenia skargi lub reklamacji niedotyczącej usług płatniczych i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania skargi lub reklamacji niedotyczącej usług płatniczych.
2. Odpowiedzi na **reklamację dotyczącą usług płatniczych oraz zgłoszenie nieautoryzowanej transakcji płatniczej** udziela się w terminie 15 dni roboczych od dnia jej otrzymania przez Bank. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie takiej reklamacji lub zgłoszenia i udzielenie odpowiedzi we wskazanym terminie, przed upływem tego terminu Klient otrzymuje informację wraz z:
 - a) wyjaśnieniem przyczyny opóźnienia,
 - b) wskazaniem okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy,
 - c) określeniem przewidywanego terminu rozpatrzenia reklamacji lub zgłoszenia i udzielenia odpowiedzi nie dłuższym, niż 35 dni roboczych od dnia otrzymania przez Bank reklamacji dotyczącej usług płatniczych lub zgłoszenia nieautoryzowanej transakcji płatniczej.

POWIADOMIENIE O SPOSOBIE ROZPATRZENIA

Odpowiedź na reklamację, skargę lub zgłoszenie sporządzana jest i udzielana w formie pisemnej (papierowej) lub, po wcześniejszym i udokumentowanym uzgodnieniu z Klientem, na innym trwałym nośniku informacji (za pośrednictwem wiadomości e-mail). W przypadku zgłoszenia skargi, reklamacji lub zgłoszenia przez osoby fizyczne, Bank może dostarczyć odpowiedź pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek Klienta.

INFORMACJA DODATKOWA

1. W przypadku odmownej odpowiedzi Banku na złożoną skargę, reklamację lub zgłoszenie Klient ma prawo do:
 - a) zwrócenia się do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta (przysługuje Klientowi posiadającemu status konsumenta);
 - b) zwrócenia się do 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);
 - c) wystąpienia z wnioskiem do 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);
 - d) wystąpienia do Rzecznika Finansowego o przeprowadzenie postępowania polubownego 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);
 - e) skierowania sprawy do sądu polubownego działającego przy Komisji Nadzoru Finansowego (www.knf.gov.pl);
 - f) wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego.

SKARGA NA DZIAŁANIE BANKU

1. Użytkownik usługi płatniczej może wnieść do Komisji Nadzoru Finansowego skargę na działanie Banku, jeżeli działanie to narusza przepisy prawa.
2. Uprawnienie, o którym mowa w ust. 1 przysługuje również osobom fizycznym, osobom prawnym oraz jednostkom organizacyjnym niebędącym osobami prawnymi, którym ustawa przyznaje zdolność prawną, którym odmówiono świadczenia usług płatniczych.
3. Właściwym dla Banku organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego z siedzibą ul. Piękna 20, 00-549 Warszawa, adres korespondencyjny Urzędu: Komisja Nadzoru Finansowego. ul. Piękna 20, 00-549 Warszawa