

ŚLĄSKI BANK SPÓŁDZIELCZY „SILESIA” w KATOWICACH

**Informacja o zasadach rozpatrywania skarg i reklamacji oraz zgłoszeń nieautoryzowanych transakcji w Śląskim
Banku Spółdzielczym „SILESIA” w Katowicach**

Spis treści

Co warto wiedzieć przed lekturą Informacji.....	2
Termin rozpatrzenia	3
Powiadomienie o sposobie rozpatrzenia.....	3
Informacja dodatkowa.....	3
Skarga na działanie Banku	4
Skarga na dostępność.....	4
Jak definiuje się pojęcia używane w Informacji.....	5

Co warto wiedzieć przed lekturą Informacji

1. W tym dokumencie przedstawiono tryb i formy składania skarg, reklamacji oraz zgłoszeń nieautoryzowanych transakcji płatniczych oraz skarg dotyczących dostępności.
2. Wyjaśnienie najważniejszych pojęć, których użyto w Regulaminie znajduje się na jego końcu.
3. W Informacji używa się zwrotów:
 - 1) „Klient” – należy przez to rozumieć każdy podmiot składający lub zamierzający złożyć skargę, skargę na dostępność, 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;
 - 2) „Bank” – należy przez to rozumieć Śląski Bank Spółdzielczy „SILESIA” w Katowicach.
4. Klient może się skontaktować z Bankiem, w tym złożyć reklamację, skargę, skargę na dostępność lub zgłoszenie:
 - 1) listownie na adres: ul. Kopernika 5, 40–064 Katowice lub na adres dowolnej placówki Banku;
 - 2) telefonicznie, e–mailem (dane kontaktowe znajdują się na stronie internetowej: www.silesiabank.pl),
 - 3) przez bankowość elektroniczną,
 - 4) osobiście – pisemnie lub ustnie w placówce Banku. Jeśli Klient złoży reklamację ustnie, musi potwierdzić jej złożenie na protokole,
 - 5) w ramach usługi eDoręczenia, na skrzynkę: AE:PL-11362-97208-FFERV-22.
5. Złożenie skargi, skargi na dostępność, reklamacji bądź zgłoszenia jak najszybciej po zauważeniu problemu pomoże Bankowi szybciej i skuteczniej się nią zająć.
6. Zgłoszenie wystąpienia nieautoryzowanej transakcji płatniczej Klient powinien złożyć niezwłocznie po jej stwierdzeniu. Zgłoszenie powinno zawierać informacje podane w formularzu dostępnym na stronie Internetowej Banku.
7. Złożenie skargi, skargi na dostępność, reklamacji bądź zgłoszenia Klient może dokonać przez pełnomocnika.
8. Jeśli Bank stwierdzi wystąpienie nieautoryzowanej transakcji, niezwłocznie to jest najpóźniej do końca kolejnego dnia roboczego Bank przywróci stan rachunku, który istniałby gdyby nie doszło do nieautoryzowanej transakcji, za wyjątkiem przypadku:
 - 1) w którym Bank będzie posiadać uzasadnione i należycie udokumentowane podstawy, aby podejrzewać oszustwo i Bank poinformuje o tym w formie pisemnej organy powołane do ścigania przestępstw (Bank ma obowiązek poinformowania organów powołanych do ścigania przestępstw o podejrzeniu oszustwa użytkownika);
 - 2) 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:
 - a) korzystanie z instrumentu płatniczego zgodnie z umową ramową;
 - b) zgłaszanie utraty, kradzieży, przywłaszczenia albo nieuprawnionego użycia instrumentu płatniczego lub nieuprawnionego dostępu do tego instrumentu;
 - c) zapobieżenie naruszeniu indywidualnych danych uwierzytelniających, w szczególności jest obowiązany do przechowywania instrumentu płatniczego z zachowaniem należytej staranności oraz nieudostępniania go osobom nieuprawnionym.
 - 3) Jeśli Klient nie dokona zgłoszenia nieautoryzowanej transakcji płatniczej w terminie 13 miesięcy od dnia obciążenia rachunku płatniczego Klienta albo od dnia, w którym transakcja miała być wykonana.

Termin rozpatrzenia

9. Odpowiedź na reklamację Klienta Bank wyśle nie później, niż w ciągu 30 dni kalendarzowych od jej otrzymania.
10. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, które uniemożliwiają rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w ciągu 30 dni kalendarzowych od jej otrzymania, Bank poinformuje Klienta o tym i poda:
 - 1) powód opóźnienia,
 - 2) nowy przewidywany termin odpowiedzi, który nie będzie dłuższy niż 60 dni kalendarzowych od dnia otrzymania reklamacji.
11. Odpowiedź na reklamację Klienta dotyczącą usług płatniczych oraz zgłoszenie nieautoryzowanej transakcji płatniczej Bank wyśle w terminie 15 dni roboczych od dnia jej otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, które uniemożliwiają rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w ciągu 15 dni kalendarzowych od jej otrzymania, Bank poinformuje Klienta o tym i poda:
 - 1) powód opóźnienia,
 - 2) co jeszcze Bank musi ustalić aby zakończyć sprawę,
 - 3) nowy przewidywany termin odpowiedzi, który nie będzie dłuższy niż 35 dni kalendarzowych od dnia otrzymania reklamacji.

Powiadomienie o sposobie rozpatrzenia

12. Na reklamację Bank odpowie pisemnie albo w inny sposób, który Klient wskaże - na przykład pocztą elektroniczną.
13. Jeśli Bank nie dotrzyma terminu udzielenia odpowiedzi na reklamację, to uzna ją za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.
14. W odpowiedzi na reklamację Bank przekaże Klientowi:
 - 1) wyjaśnienie faktyczne i prawne, dlaczego Bank podjął swoją decyzję, chyba że reklamację Bank rozpatrzy zgodnie z wolą Klienta,
 - 2) wyczerpującą informację na temat stanowiska Banku, w tym wskaże odpowiednie fragmenty wzorca umowy lub umowy;
 - 3) informację o tym, jak Klient może się odwołać – jeśli Bank nie uwzględni roszczeń, a odwołanie będzie dopuszczalne,
 - 4) termin, w którym Bank zrealizuje żądania Klienta – jeśli Bank je uwzględni.
 - 5) imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi ze wskazaniem jej stanowiska służbowego.

Informacja dodatkowa

15. W przypadku odmownej odpowiedzi Banku na złożoną skargę, reklamację lub zgłoszenie Klient ma prawo zwrócić się do następujących podmiotów:
 - 1) Rzecznik Finansowy
Szczegóły dotyczące rozwiązywania sporów przez Rzecznika Finansowego znajdziesz na stronie internetowej: <https://rf.gov.pl/polubowne/>. Postępowanie jest płatne. Wniosek o wszczęcie postępowania można złożyć:
 - a) pisemnie na adres: Biuro Rzecznika Finansowego Departament Pozasądowego Rozwiązywania Sporów, ul. Nowogrodzka 47 A, 00–695 Warszawa,
 - b) za pośrednictwem platformy ePUAP,
 - c) przez formularz na stronie internetowej (musisz mieć kwalifikowany podpis elektroniczny),
 - d) elektronicznie na skrzynkę: AE:PL-82898-28814-BHBGA-15 w ramach usługi eDoręczenia (należy posiadać kwalifikowany podpis elektroniczny),
 - e) osobiście w: siedzibie Biura Rzecznika Finansowego lub we wskazanym przez niego Oddziale Terenowym.
 - 2) Arbitr Bankowy przy Związku Banków Polskich
Szczegóły dotyczące rozwiązywania sporów arbitrażowych przez Arbitra Bankowego znajdują się na stronie internetowej: www.zbp.pl/dla-klientow/arbiter-bankowy. Postępowanie jest płatne. Wniosek o wszczęcie postępowania można złożyć:
 - a) pisemnie na adres: Bankowy Arbitraż Konsumencki ul. Kruczkowskiego 8, 00–380 Warszawa lub
 - b) e–mailem na adres: arbitraz.kancelaria@zbp.pl.
 - 3) Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego

Szczegóły dotyczące rozwiązywania sporów przez Sąd Polubowny przy KNF znajdują się na stronie Internetowej: https://www.knf.gov.pl/dla_rynk/sad_polubownyprzy_knf. Postępowanie jest płatne. Wniosek o wszczęcie postępowania można złożyć:

- a) pisemnie na adres: Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego, ul. Piękna 20, skr. poczt. Nr 419, 00-549 Warszawa lub
 - b) e-mailem na adres: sad.polubowny@knf.gov.pl.
- 4) Miejski lub Powiatowy Rzecznik Konsumenta (przysługuje Klientowi posiadającemu status konsumenta), Szczegóły dotyczące kontaktu do Rzeczników opublikowano na stronie Internetowej: <https://uokik.gov.pl/rzeczniczy-konsumentow>;
- 5) wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego.

Skarga na działanie Banku

16. Jeśli Klient skorzystał z usługi płatniczej Banku może wnieść do Komisji Nadzoru Finansowego skargę na działanie Banku, jeżeli Bank naruszył przepisy prawa.
17. Uprawnienie przysługuje Klientowi również, gdy Bank odmówi świadczenia usług płatniczych.
18. 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.

Skarga na dostępność

19. Klient będący konsumentem ma prawo złożenia do Banku skargi na dostępność (dalej nazywana jest skargą na dostępność) jeśli produkt albo usługa Banku nie spełniły wymagań dostępności.
20. Bank skargę na dostępność rozpozna gdy będzie ona zawierać:
- 1) imię i nazwisko;
 - 2) adres do korespondencji, adres e-mail lub numer telefonu wraz ze wskazaniem preferowanego sposobu kontaktu z konsumentem;
 - 3) wskazanie produktu albo usługi, których dotyczy skarga;
 - 4) wskazanie wymagania dostępności, którego nie spełniają produkt Banku albo usługa, wraz z żądaniem Klienta jego spełnienia przez Bank.
21. W skardze na dostępność Klient może wskazać jak chciałby aby Bank zapewnił dostępność produktu albo usługi.
22. Jeśli w skardze na dostępność Klient nie wskaże informacji, które wymienione zostały w punkcie 20 to Bank nie zajmie się skargą na dostępność.
23. Skargę na dostępność Klient może złożyć w dowolny sposób, np. wysyłając pocztą pismo na adres: 40-064 Katowice, ul. Kopernika 5, adres do doręczeń elektronicznych: AE:PL-11362-97208-FFERV-22 w ramach usługi eDoręczenia, e-mailem lub w dowolnej placówce Banku (dane kontaktowe znajdują się na stronie internetowej Banku), a nawet ustnie - telefonicznie albo w placówce (w tym przypadku Bank sporządzi protokół przyjęcia skargi na dostępność).
24. W terminie 30 dni od dnia kiedy Bank otrzyma skargę na dostępność Bank odpowie na nią w sposób, który wskaże Klient (np.: e-mailem).
25. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, które uniemożliwiają rozpatrzenie skargi na dostępność i udzielenie odpowiedzi w ciągu 30 dni kalendarzowych od jej otrzymania, Bank poinformuje Klienta o tym i poda:
- 1) powód opóźnienia,
 - 2) nowy przewidywany termin odpowiedzi, który nie będzie dłuższy niż 60 dni kalendarzowych od dnia otrzymania reklamacji.
26. Jeśli Bank nie dotrzyma terminu udzielenia odpowiedzi na skargę na dostępność, to uzna ją za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.
27. Jeśli Bank uzna skargę na dostępność to wprowadzi żądanie Klienta w terminie nie dłuższym niż 6 miesięcy od dnia otrzymania skargi na dostępność.
28. W odpowiedzi na skargę na dostępność Bank poda informacje jak rozpatrzona została skarga na dostępność:
- 1) jeśli Bank jej nie uwzględni – Bank wyjaśni dlaczego nie została ona uwzględniona i poda uzasadnienie faktyczne i prawne;
 - 2) jeśli Bank ją uwzględni – Bank poda termin, w którym zrealizowane zostanie żądanie, a ten termin nie będzie dłuższy niż 6 miesięcy od momentu gdy Bank otrzymał skargę na dostępność.
29. Odpowiedź na skargę na dostępność będzie zawierać imię i nazwisko oraz stanowisko pracy osoby upoważnionej do udzielenia odpowiedzi na skargę na dostępność.
30. Jeśli Bank nie uwzględni skargi na dostępność to w odpowiedzi poda:

- 1) sposób odwołania od udzielonej odpowiedzi, jeśli będzie to możliwe,
- 2) informację o możliwości skierowania sprawy do mediacji (wtedy w rozwiązaniu problemu pomoże bezstronny mediator) lub skorzystania z innego sposobu rozwiązywania sporu bez konieczności skorzystania z sądu, jeśli w danym przypadku będzie to dopuszczalne,
- 3) informację o możliwości złożenia zawiadomienia o niespełnianiu przez produkt albo usługę Banku wymagań dostępności do Prezesa Zarządu PFRON. Zawiadomienie takie musi zawierać:
 - a) określenie produktu albo usługi, których dotyczy zawiadomienie;
 - b) wymagania dostępności, którego nie spełnia produkt albo usługa;
 - c) wskazanie, że to produkt lub usługa Banku nie spełnia wymagań dostępności.

Jak definiuje się pojęcia używane w Informacji

skarga	każde wystąpienie, niestanowiące reklamacji zgłoszenia lub skargi na dostępność, kierowane do Banku, w którym Klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące funkcjonowania Banku lub usług świadczonych przez Bank;
reklamacja	wystąpienie Klienta albo osoby która nie jest Klientem Banku skierowane do Banku, w którym zgłoszono zastrzeżenia dotyczące usług Banku
zgłoszenie	wystąpienie dotyczące nieautoryzowanej transakcji
klient	Osoba, która składa skargę, skargę na dostępność, reklamację lub zgłoszenie, zarówno taka, która korzysta lub korzystała z usług Banku albo taka, która chciała z takich usług skorzystać albo była odbiorcą oferty Banku albo użytkownik usług płatniczych
użytkownik	Osoba, fizyczna, osoba prawna oraz jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, korzystającą z usług płatniczych w charakterze płatnika lub odbiorcy;
nieautoryzowana transakcja płatnicza	Transakcja, na którą Klient nie wyraził zgody albo jej nie zatwierdził
płatnik	osoba fizyczna, osoba prawna oraz jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną; składająca zlecenie płatnicze;
Instrument płatniczy	środek, który umożliwia przekazanie środków pieniężnych między stronami, z pominięciem tradycyjnych gotówkowych transakcji, na przykład: Karta płatnicza: (debetowa, kredytowa, prepaid) Aplikacja mobilna: z funkcją płatności System BLIK Przelew bankowy Płatności zbliżeniowe Polecenie zapłaty
Dostępność	cechy produktu lub usługi, które pozwalają osobom ze szczególnymi potrzebami korzystać z nich tak samo, jak inni użytkownicy. Osiąga się to dzięki projektowaniu, a jeśli nie jest to możliwe – przez wprowadzenie odpowiednich ułatwień, zgodnie z Konwencją o prawach osób niepełnosprawnych
Skarga na dostępność	wystąpienie kierowane do Banku, w którym Klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące niespełnienia przez produkt albo usługę Banku wymagań dostępności.