

Zasady rozpatrywania skarg i reklamacji 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).
- Ileokroć 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 lub reklamację, tak osobę fizyczną, jak i klienta instytucjonalnego, zarówno tego, który korzysta lub korzystał z usług Banku, 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** - transakcje, z których okoliczności wynika iż na ich wykonanie Klient nie wyraził zgody, zgodnie z art. 40 Ustawy o usługach płatniczych,

SPOSÓB ZŁOŻENIA

- Bank umożliwi Klientowi złożenie skargi, reklamacji oraz zgłoszenia nieautoryzowanej transakcji:
 - w formie pisemnej tj. w postaci papierowej drogą korespondencyjną lub poprzez złożenie pisma w siedzibie Banku lub jego oddziału lub filii, skarga reklamacja lub zgłoszenie powinno zostać złożone na formularzach - zgodnie z załącznikiem numer 2 do Instrukcji (dotyczy skarg lub reklamacji) lub załączniku numer 3 (zgłoszenie nieautoryzowanej transakcji) zamieszczonych na stronie internetowej banku,
 - elektronicznie za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres poczta@silesiabank.pl;
 - ustnie w siedzibie Banku pod adresem: Śląski Bank Spółdzielczy „SILESIA” w Katowicach, ul. Kopernika 5, 40-064 Katowice oraz w Oddziałach i Filiach lub telefonicznie na numer telefonu Centrali Banku lub Oddziału (podane na stronie internetowej Banku) przy czym przyjęcie skargi, reklamacji lub zgłoszenia telefoniczne wymaga jego rejestracji przez właściwego pracownika Banku poprzez wypełnienie formularza w przypadku zgłoszenia skargi lub reklamacji załącznika numer 2 do Instrukcji, w a przypadku zgłoszenia nieautoryzowanej transakcji płatniczej załączniku numer 3 (zamieszczone na stronie internetowej banku),
- Pracownik Banku przyjmujący skargi i reklamację lub zgłoszenie na żądanie Klienta potwierdza pisemnie lub w inny sposób uzgodniony z Klientem, fakt złożenia przez niego skargi lub reklamacji lub zgłoszenia.
- Składający skargę, reklamację lub zgłoszenie powinien złożyć ją na formularzu stanowiącym załącznik numer 2 lub 3 do niniejszej informacji albo co najmniej wskazać swoje imię, nazwisko, adres zamieszkania, adres do korespondencji oraz numer telefonu kontaktowego. Skarga, reklamacja lub zgłoszenie powinna zawierać jej przedmiot wraz ze zwięzłym opisem podnoszonych zastrzeżeń.
- Złożenie skargi, reklamacji bądź zgłoszenia niezwłocznie po powzięciu przez Klienta zastrzeżeń, ułatwi i przyspieszy rzetelne rozpatrzenie skargi przez Bank chyba, że okoliczność ta nie ma wpływu na sposób procedowania skargi.
- Klient Banku ma prawo do złożenia zgłoszenia wystąpienia nieautoryzowanej transakcji płatniczej, którą 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. 2019 poz. 659, ze zm.) Klient powinien złożyć w Banku zgłoszenie wystąpienia nieautoryzowanej transakcji niezwłocznie po jej stwierdzeniu. Zgłoszenie takie musi zawierać informacje zgodne z załącznikiem nr 3 do Instrukcji rozpatrywania skarg/reklamacji w Banku. (Dostępny 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, z wyjątkiem przypadku, w którym Bank ma uzasadnione i należyte udokumentowane podstawy, aby podejrzewać oszustwo, przywraca obciążony rachunek Klienta do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miała ona miejsca.

TERMIN ROZPATRZENIA

- Skargi i reklamacje oraz zgłoszenia rozpatrywane są:
 - W przypadku reklamacji dotyczących 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 W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 15 dni roboczych, termin ten może zostać wydłużony, maksymalnie do 35 dni roboczych, po uprzednim:
 - Wyjaśnieniu przyczyn opóźnienia;
 - Wskazania okoliczności, które muszą zostać ustalone w celu rozpatrzenia sprawy;
 - Wskazaniu przewidywanego terminu rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi.
 - W pozostałych sprawach, nie później niż w terminie 30 dni od daty otrzymania skargi lub reklamacji. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni od daty otrzymania reklamacji, termin ten może zostać wydłużony, maksymalnie do 60 dni od dnia otrzymania reklamacji, po uprzednim:
 - Wyjaśnieniu przyczyn opóźnienia;
 - Wskazania okoliczności, które muszą zostać ustalone w celu rozpatrzenia sprawy;

- g. Wskazaniu przewidywanego terminu rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi.
 - h. W przypadku niedotrzymania terminów określonych w punkcie 1 reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta. Przekroczenie terminu nie zwalnia z udzielenia informacji o sposobie rozpatrzenia skargi.
- b) 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 należyte udokumentowane podstawy, aby podejrzewać oszustwo, przywraca obciążony rachunek Klienta do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miała ona miejsca.
3. Jeżeli Klient nie dokona zgłoszenia nieautoryzowanej transakcji płatniczej w terminie 13 miesięcy od dnia obciążenia rachunku lub od dnia, w którym transakcja powinna być wykonana, a w przypadku klientów instytucjonalnych w terminie 90 dni, roszczenia Klienta względem Banku z tytułu nieautoryzowanej transakcji płatniczej wygasają.

POWIADOMIENIE O SPOSOBIE ROZPATRZENIA

1. Odpowiedź na reklamację, skargę lub zgłoszenie nieautoryzowanej transakcji sporządzana jest i udzielana w postaci papierowej lub, po uzgodnieniu z Klientem, na innym trwałym nośniku informacji.
2. W przypadku zgłoszenia reklamacji przez osoby fizyczne, Bank może dostarczyć odpowiedź pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek Klienta.

INFORMACJA DODATKOWA

1. Klient ma prawo do złożenia odwołania od decyzji Banku do:
 - a) odwołania się do Zarządu Banku w terminie 30 dni od dnia otrzymania odpowiedzi;
 - b) zwrócenia się do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta (przysługuje Klientowi posiadającemu status konsumenta);
 - c) zwrócenia się do Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego, działającego przy Związku Banków Polskich w celu pozasądowego
 - d) 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);
 - e) wystąpienia z wnioskiem do 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);
 - f) Wystąpienia do 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)
 - g) Skierowania sprawy do Sądu Polubownego działającego przy Komisji Nadzoru Finansowego (www.knf.gov.pl)
 - h) wystąpienie z powództwem do Sądu Powszechnego.
2. 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, 00-549 Warszawa

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