

Procedura składania i rozpatrywania reklamacji

§ 1. Forma i miejsce złożenia reklamacji

1. Reklamację możesz złożyć:
 - 1) w dowolnej placówce banku (pisemnie lub ustnie do protokołu);
 - 2) telefonicznie w formie ustnej poprzez kontakt z pracownikiem Banku, którego numery podane są na stronie internetowej Banku;
 - 3) listownie na adres dowolnej placówki banku albo przez skrzynkę elektroniczną: AE:PL-34570-94946-BUIID-1
 - 4) e-mailem (adres na naszej stronie internetowej).
2. Adresy placówek banku znajdziesz na naszej stronie internetowej: www.bsraciaz.pl

§ 2. Dane i informacje niezbędne w reklamacji

1. W pisemnej reklamacji umieść:
 - 1) swoje imię i nazwisko lub nazwę;
 - 2) adres korespondencyjny;
 - 3) dokładny opis zdarzenia lub Twoich zastrzeżeń;
 - 4) informację czego oczekujesz po rozpatrzeniu zastrzeżeń;
 - 5) podpis;
 - 6) Twój numer telefonu, jeśli odpowiedź chcesz dostać e-mailem (przez telefon przekażemy Ci hasło do otwarcia korespondencji).
2. Formularze reklamacji znajdują się na naszej stronie internetowej: <https://bsraciaz.pl/reklamacje/>
Jeśli brakuje nam informacji wymaganych do rozpatrzenia reklamacji, zwrócimy się do Ciebie o ich uzupełnienie.
3. Jeśli odmówisz:
 - podania wszystkich danych, których potrzebujemy, aby rozpocząć procedurę,
 - złożenia podpisu na formularzu reklamacji transakcji kartą,poinformujemy Cię, że nie możemy rozpatrzyć reklamacji, ponieważ nie mamy kompletnych oświadczeń. Niezależnie od tego odpowiemy na Twoją reklamację w terminie określonym w § 3.

§ 3. Termin rozpatrzenia reklamacji

1. Odpowiadamy na reklamację dotyczącą usług płatniczych najpóźniej w ciągu 15 dni roboczych od dnia jej otrzymania. W przypadku pozostałych reklamacji odpowiadamy najpóźniej w ciągu 30 dni kalendarzowych od daty ich otrzymania.
2. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, gdy nie możemy rozpatrzyć reklamacji i odpowiedzieć na nią odpowiednio w ciągu 15 dni roboczych lub 30 dni kalendarzowych, wydłużamy ten czas:
 - do 35 dni roboczych dla reklamacji dotyczących usług płatniczych,
 - do 60 dni kalendarzowych w przypadku pozostałych reklamacji.Za szczególnie skomplikowane przypadki uznajemy reklamacje, które:

- dotyczą transakcji kartą poza granicami kraju;
 - wymagają od nas uzyskania informacji od organizacji rozliczającej transakcje kartami płatniczymi lub od podmiotów trzecich współpracujących z nami.
3. Jeśli nie możemy odpowiedzieć na reklamację w terminie określonym w ust. 1 powyżej, wówczas w ciągu 14 dni kalendarzowych od otrzymania reklamacji:
 - 1) wyjaśniamy przyczynę opóźnienia;
 - 2) wskazujemy okoliczności, które musimy ustalić aby rozpatrzyć sprawę;
 - 3) podajemy przewidywany termin odpowiedzi, który nie może być dłuższy niż wskazany w ust. 2.
 4. Gdy odpowiadamy na reklamację bierzemy pod uwagę stan faktyczny, w ostatnim dniu terminu na udzielenie odpowiedzi na reklamację. Trzymamy się terminów z ust. 1, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach z ust. 2, chyba, że informacje i ewentualne dokumenty, którymi dysponujemy pozwalają odpowiedzieć wcześniej.
 5. Gdy zmieni się stan faktyczny, na podstawie którego odpowiedzieliśmy na reklamację, ponownie ją rozpatrzmy, biorąc pod uwagę zmiany jeśli są na korzyść klienta.

§ 4. Powiadomienie o rozpatrzeniu reklamacji

1. Na reklamację odpowiadamy:
 - 1) listem poleconym lub przez skrzynkę elektroniczną z zastrzeżeniem pkt. 2
 - 2) e-mailem w formie podpisanego elektronicznie pliku pdf, zaszyfrowanego hasłem.
Hasło do odczytania lub odsłuchania odpowiedzi wysyłamy na numer telefonu, który podasz nam w formularzu reklamacji.
2. Jeśli nie zawarłeś z nami umowy, a złożyłeś reklamację, to odpowiedź wyślemy na wskazany w reklamacji adres lub adres e-mail (o którym mowa w ust. 1 pkt 2).

§ 5. Informacje dodatkowe

1. Nasz bank podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
2. Jeśli masz spór z naszym bankiem, możesz zwrócić się o pomoc do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta.
3. Gdy nie zgadzasz się ze stanowiskiem w odpowiedzi na reklamację, możesz:
 - 1) odwołać się do Prezesa Zarządu Banku
 - 2) złożyć zapis na Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego;
 - 3) skorzystać z instytucji Arbitra Bankowego przy Związku Banków Polskich**;
 - 4) złożyć wniosek do Rzecznika Finansowego w sprawie rozwiązania sporu***;
 - 5) skierować sprawę do sądu powszechnego.
4. Jeśli składasz skargę na działalność Zarządu banku, odwołujesz się do Rady Nadzorczej banku. Procedura jest taka jak w przypadku reklamacji.

Zgoda banku na udział w pozasądowym postępowaniu

Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z 23 września 2016 roku mogą prowadzić :

1. Rzecznik Finansowy***, (www.rf.gov.pl);
2. Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego, (www.knf.gov.pl);
3. Bankowy Arbitraż Konsumencki przy Związku Banków Polskich**, (www.zbp.pl).

Ochrona danych osobowych

Jesteśmy administratorem danych osobowych, które otrzymaliśmy w związku ze zgłoszoną/rozpoznawaną sprawą. Przetwarzamy je w celach związanych z tą korespondencją. Masz prawo do:

- dostępu do swoich danych,
- ich sprostowania,
- ograniczenia przetwarzania,
- usunięcia,
- żądania sprzeciwu wobec przetwarzania oraz
- wniesienia skargi do organu nadzorczego – Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

Szczegóły dostępne w klauzuli informacyjnej na www.bsraciaz.pl/RODO.