



Formularz reklamacji/skargi

.....
Imię i Nazwisko/nazwa firmy

.....
Numer rachunku (26 cyfr)

Dane do korespondencji:

.....
.....
Adres (ulica, nr domu, miejscowość, kod pocztowy)

.....
Adres e-mail

.....
Numer telefonu kontaktowego

Jakiej sprawy dotyczy reklamacja/skarga:

Postaw x przy wybranej sprawie

- ☐ Rachunki bieżące i ROR
 - ☐ Depozyty
 - ☐ Kredyty
 - ☐ Bankomat BS Brodnica
 - ☐ Bankomat innego banku
 - ☐ Wpłatomat
 - ☐ Karta płatnicza
 - ☐ Karta kredytowa
 - ☐ Bank Internetowy
 - ☐ Blik
 - ☐ Przelewy zagraniczne
 - ☐ Operacje kasowe
 - ☐ Ubezpieczenia
 - ☐ Skarga na pracownika
 - ☐ Skarga dot. pracy placówki
 - ☐ Inne
-

W przypadku reklamacji dotyczącej bankomatów/wpłatomatów, kart płatniczych i kredytowych prosimy o podanie:

- numer karty _____ * * * * *
- Imię i Nazwisko Użytkownika karty
- adres bankomatu, wpłatomatu/miejsce wykonania transakcji
.....
- kwota transakcji.....
- data transakcji.....

Treść reklamacji/skargi:

(Prosimy o szczegółowe opisanie zaistniałego zdarzenia, podanie czasu i miejsca oraz pozostałych okoliczności.)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Oczekiwania klienta:

(Prosimy o wskazanie oczekiwanego sposobu rozwiązania zgłoszonej sprawy.)

.....

.....

.....

Odpowiedź na reklamację proszę przesłać:

☐ listownie na adres korespondencyjny

☐ na adres e-mail

(wiadomości szyfrowane archiwum ZIP, hasło prześlemy w wiadomości sms)

KLAUZULA INFORMACYJNA W ZAKRESIE PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH

Zgodnie z art. 13 ust. 1-2 Rozporządzenia 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) - zwanego dalej „RODO”, Bank Spółdzielczy w Brodnicy informuje Panią/Pana o przetwarzaniu danych osobowych w zakresie, który został podany przez Panią / Pana w związku ze złożoną skargą/reklamacją/zgłoszeniem.

Administratorem Pana/Pani danych osobowych jest Bank Spółdzielczy w Brodnicy z siedzibą w Brodnicy (87-300) , ul. Kamionka 27 (dalej: Bank). Bank wyznaczył Inspektora Ochrony Danych, z którym może się Pani/Pan skontaktować w sprawach ochrony swoich danych osobowych pod adresem e-mail: iod@bsbrodnica.pl lub pisemnie na adres naszej siedziby wskazany powyżej. Pana/Pani dane osobowe będą przetwarzane dla celów rozpatrzenia niniejszej skargi/reklamacji/zgłoszenia. Bank będzie przetwarzał w powyższych celach dane osobowe podane administratorowi bezpośrednio przez Pana/Panią.

Przetwarzanie przez Bank Pana/Pani danych osobowych odbywa się w celu wypełniania obowiązków prawnych ciążących na Banku (art. 6 ust. 1 lit. c RODO) wynikających z ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej z dnia 5 sierpnia 2015 r. Ponadto dane będą przetwarzane na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO, ponieważ są niezbędne do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez Administratora, jakim jest obrona przed ewentualnymi roszczeniami prawnymi.

Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednakże niezbędne do rozpatrzenia skargi/reklamacji/zgłoszenia. Pana/Pani dane osobowe będą przechowywane przez okres trwania procesu rozpatrywania skargi/reklamacji/zgłoszenia we wszystkich instancjach, a także w celach archiwalnych nie dłużej niż przez okres 6 lat. Pana/Pani dane osobowe mogą być przekazane przez Bank podmiotom dostarczającym rozwiązania teleinformatyczne, uprawnionym podmiotom świadczącym usługi pocztowe i kurierskie oraz organom np. Rzecznikowi Finansowemu. Dane osobowe będą przetwarzane na terenie Europejskiego Obszaru Gospodarczego.

Osoba, której dane są przetwarzane przez administratora ma prawo żądania dostępu do danych, ich sprostowania, czyli poprawienia, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania oraz wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, a także prawo do przeniesienia danych i do cofnięcia zgody na ich przetwarzanie w sytuacji gdy przetwarzanie odbywałoby się na podstawie zgody. Więcej informacji o prawach osób, których dane dotyczą dostępne są w art. 12-23 RODO, którego tekst można znaleźć pod adresem: <https://eur-lex.europa.eu/>

Ponadto przysługuje Pani/Panu prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego, tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa. Więcej informacji: <https://uodo.gov.pl/pl/p/skargi>

INFORMACJA O ZASADACH SKŁADANIA I ROZPATRYWANIA SKARG/REKLAMACJI W BANKU SPÓŁDZIELCZYM W BRODNICY

Klient Banku Spółdzielczego w Brodnicy jest uprawniony do złożenia skargi/reklamacji, a Bank jest zobowiązany do jej rozpatrzenia według poniższych zasad:

1. Bank zapewnia klientowi możliwość złożenia skargi/reklamacji:

1) na piśmie:

a) w postaci papierowej – osobiście w dowolnej jednostce handlowej albo przesyłką pocztową

albo poprzez kuriera, na adres dowolnej jednostki handlowej albo

b) w postaci elektronicznej - na wskazany adres e-mail: reklamacje@bsbrodnica.pl

albo wysyłką na adres do doręczeń elektronicznych Banku AE:PL-99099-81787-BRATA-20, o którym mowa w art. 2 pkt 1 ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych,

2) ustnie - osobiście do protokołu podczas wizyty w dowolnej jednostce handlowej

albo telefonicznie na wskazany numer telefonu 56 /491 31 90.

2. Treść reklamacji powinna zawierać dane, które pozwolą zidentyfikować klienta

i sprawnie ją rozpatrzyć. W tym celu wskazany jest skorzystanie z formularza zamieszczonego na stronie www.bsbrodnica.pl/informacje-ogolne/reklamacje/ lub zamieszczenie w jej treści:

- 1) imienia i nazwiska lub nazwy klienta;
- 2) adresu korespondencyjnego, adresu e-mail, numeru telefonu; o ile dotyczy,
- 3) adresu do elektronicznych doręczeń, o ile dotyczy;
- 4) opisu zdarzenia lub przedmiotu zastrzeżeń klienta;
- 5) oczekiwanego stanu po rozpatrzeniu zastrzeżeń;
- 6) podpisu klienta.

3. Bank zastrzega sobie prawo do dodatkowej weryfikacji tożsamości klienta.

4. Reklamacja dotycząca transakcji płatniczej powinna dodatkowo zawierać dane identyfikacyjne transakcji: imię i nazwisko użytkownika karty, numer karty, numer rachunku bankowego, datę i kwotę reklamowanej transakcji płatniczej.

5. Bank może zwrócić się do Klienta z prośbą o złożenie dodatkowych wyjaśnień lub dostarczenie dodatkowych dokumentów, jeżeli uzyskanie tych informacji będzie niezbędne do rozpatrzenia reklamacji.

6. Bank potwierdza pisemnie fakt złożenia reklamacji.

7. Wszystkie reklamacje są rozpatrywane przez Bank z największą starannością i w możliwie jak najkrótszym czasie, jednak nie później niż do:

- 1) 15 dni roboczych – jeśli reklamacja dotyczy usługi wskazanej w art. 3 ustawy o usługach płatniczych t. j. transakcji płatniczych,
 - 2) 30 dni kalendarzowych – w pozostałych przypadkach.
8. W szczególnie skomplikowanych przypadkach termin udzielenia odpowiedzi może ulec przedłużeniu do:
- 1) 35 dni roboczych - jeśli reklamacja dotyczy usługi wskazanej w art. 3 ustawy o usługach płatniczych t. j. transakcji płatniczych,
 - 2) 60 dni kalendarzowych – w pozostałych przypadkach.
9. O konieczności przedłużenia terminu rozpatrzenia reklamacji Bank informuje klienta na piśmie wskazując:
- 1) przyczyny opóźnienia;
 - 2) okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
 - 3) przewidywany termin rozpatrzenia skargi/reklamacji i udzielenia odpowiedzi.
10. Bank rozpatruje skargę/reklamację i udziela odpowiedzi Klientowi na piśmie w postaci:
- 1) elektronicznej – w przypadku gdy reklamacja została złożona przez klienta na piśmie w postaci elektronicznej, chyba że klient wniósł o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci papierowej;
 - a) z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej, za pomocą którego klient złożył reklamację, albo innego wskazanego przez klienta środka komunikacji elektronicznej - w przypadku gdy skarga/reklamacja została złożona przez klienta z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej;
 - b) na adres klienta do doręczeń elektronicznych - w przypadku gdy reklamacja została wysłana przez klienta na adres do doręczeń elektronicznych;
 - 2) papierowej – w przypadku gdy reklamacja została złożona przez klienta na piśmie w postaci papierowej, chyba że klienta wniósł o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci elektronicznej;
 - 3) papierowej lub elektronicznej, zgodnie z wnioskiem klienta – w przypadku gdy reklamacja została złożona przez klienta ustnie.
11. Złożenie reklamacji nie zwalnia Klienta z obowiązku terminowego regulowania zobowiązań wynikających z harmonogramu spłaty wobec Banku, o ile nie jest on kwestią przedmiotu reklamacji.
12. Organem nadzoru w stosunku do Banku jest Komisja Nadzoru Finansowego.
13. W przypadku negatywnego rozpatrzenia reklamacji przez Bank, Klient ma możliwość odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi do Prezesa Zarządu na piśmie:
- 1) w postaci papierowej – osobiście w dowolnej jednostce handlowej albo przesyłką pocztową w rozumieniu ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe (Dz. U. 2012 poz.1529) albo poprzez kuriera, na adres dowolnej jednostki handlowej,
 - 2) w postaci elektronicznej - na wskazany adres e-mail: reklamacje@bsbrodnica.pl albo wysyłką na adres do doręczeń elektronicznych Banku AE:PL-99099-81787-BRATA-20,
- o którym mowa w art. 2 pkt 1 ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych (Dz. U. 2024 poz. 1045)
14. Spory powstałe pomiędzy Klientem a Bankiem mogą być rozstrzygane według wyboru Klienta:
- 1) w drodze polubownej w trybie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przy Rzeczniku Finansowym, na zasadach opisanych na stronie: www.rf.gov.pl;
 - 2) za pośrednictwem Arbitra Bankowego działającego przy Związku Banków Polskich, na zasadach określonych w regulaminie dostępnym na stronie: www.zbp.pl;
 - 3) przed Sądem Polubownym przy Komisji Nadzoru Finansowego, na zasadach określonych w regulaminie dostępnym na stronie: www.knf.gov.pl;
15. W przypadku sporu z Bankiem Klient może zwrócić się o pomoc do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta.
16. W przypadku sporu z Bankiem Klient ma możliwość wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy.

.....

(miejscowość, data)

.....

(podpis klienta zgodny ze wzorem złożonym w Banku)

.....

(data, godzina przyjęcia) (komórka organizacyjna)

.....

(pieczęćka imienna i podpis pracownika przyjmującego)