INFORMACJA

dla Klientów Banku Spółdzielczego w Głogowie Małopolskim

„Zasady składania reklamacji, skarg i wniosków w Banku Spółdzielczym w Głogowie Małopolskim"

§ 1

Skarga

1. Przedmiotem skargi, w tym reklamacji i wniosku, składanej przez klientów Banku mogą być zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Bank lub wykonywanej przez Bank działalności.
2. Skarga może być zakwalifikowana jako:
   1) skarga (skarga pracownika, skarga na członka Zarządu Banku, skarga na Zarząd Banku);
   2) reklamacja;
   3) wniosek.
3. O kwalifikacji, o której mowa w ust. 2 decyduje treść pisma klienta.
4. Skargi należy kierować do Zarządu Banku, przy czym skarga dotycząca członka Zarządu Banku oraz Zarządu Banku, kierowana jest w dalszej kolejności do Rady Nadzorczej, celem jej rozpoznania.

§ 2

Reklamacja

1. Przedmiotem reklamacji składanej przez klientów Banku mogą być zastrzeżenia dotyczące świadczonych przez Bank usług świadczonych dla klienta.
2. Klient powinien zgłosić reklamację do Banku niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia. Bank rozpatruje reklamacje złożone przez Klientów Banku lub osoby działające w ich imieniu:
   1) w przypadku Klientów indywidualnych w zakresie:
      a) transakcji płatniczych w terminie nie późniejszym niż 13 miesięcy od dnia zaistnienia zdarzenia,
      b) kredytów konsumenckich w terminie nie późniejszym niż 6 lat od dnia zaistnienia zdarzenia,
      c) transakcji na instrumentach finansowych w terminie nie późniejszym niż 6 lat od dnia zaistnienia zdarzenia
      d) roszczeń związanych z prowadzonym rachunkiem bankowym oraz pozostałych typów skarg lub reklamacji w terminie nie późniejszym niż 2 lata od dnia zaistnienia zdarzenia.
   2) w przypadku Klientów instytucjonalnych w zakresie:
      a) transakcji płatniczych w terminie nie późniejszym niż 1 miesiąc od dnia zaistnienia zdarzenia,
      b) kredytów w terminie nie późniejszym niż 3 lata od dnia zaistnienia zdarzenia,
      c) roszczeń związanych z prowadzonym rachunkiem bankowym oraz pozostałych typów skarg lub reklamacji w terminie nie późniejszym niż 2 lata od dnia zaistnienia zdarzenia.
3. Reklamacje należy kierować do Zarządu Banku.

§ 3

Wniosek

1. Przedmiotem wniosku mogą być sprawy dotyczące poprawy funkcjonowania Banku, lepszego zaspokojenia potrzeb klientów, usprawnienia pracy lub poszerzania oferty Banku.
2. Wnioski należy składać do Zarządu Banku.

§ 4

Forma i miejsce złożenia reklamacji, skarg, wniosków

1. Skargi, reklamacje, wnioski mogą być wnoszone przez klienta:
   1) osobiście w formie pisemnej lub ustnej w jednostce bankowej zajmującej się obsługą klienta;
   2) listownie w formie pisemnej na adres jednostki bankowej zajmującej się obsługą klienta;
   3) z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej w formie elektronicznej wysyłając e – mail na adres podany na stronie internetowej Banku, tj. centrala-bs.glogowmalopolski@bankbps.pl;
   4) telefonicznie w formie ustnej w godzinach pracy Banku na numer telefonu wskazany na stronie internetowej Banku, tj. 17-85-17-213.
2. Skargi, reklamacje, wnioski, o których mowa w ust. 1 pkt 1 – 2 mogą być wnoszone przez klienta w następujących jednostkach bankowych zajmujących się obsługą klienta:
   1) Centrala – ul. Rynek 23, 36-060 Głogów Małopolski;
   2) Oddział w Dzikowcu – ul. Dworska 62, 36-122 Dzikowiec;
   3) Oddział w Markowej – Markowa 1208, 37-120 Markowa;
   4) Oddział w Raniżowie – ul. Armii Krajowej 4, 36-130 Raniżów;
   5) Oddział w Świlczy – Świlcza 162A, 36-072 Świlcza;
   6) Filia w Głogowie Małopolskim – ul. Rynek 51, 36-060 Głogów Małopolski;
   7) Punkt Kasowy w Miłocinie – Miłocin 220, 36-062 Zaczernie;
   8) Punkt Kasowy w Przewrotnem – Przewrotne 612, 36-003 Przewrotne;
   9) Punkt Kasowy w Markowej – Markowa 1675, 37-120 Markowa;
   10) Punkt Kasowy w Husowie – Husów 437, 37-121 Husów;
   11) Punkt Kasowy w Bratkowicach – Bratkowice 382B, 36-055 Bratkowice;
   12) Punkt Kasowy w Trzcianie – Trzciana 140A, 36-071 Trzciana.

§ 5

Zakres danych zawartych w skardze, reklamacji, wniosku

1. Treść skargi, reklamacji, wniosku złożonej w formie pisemnej powinna zawierać:
   1) imię i nazwisko lub nazwę klienta;
   2) adres korespondencyjny;
   3) dokładny opis zdarzenia lub przedmiotu zastrzeżeń klienta;
   4) oczekiwany przez klienta stan po rozpatrzeniu zastrzeżeń;
   5) własnoręczny podpis klienta.
2. Dodatkowo, w celu ułatwienia identyfikacji klienta, formularz skargi, reklamacji, wniosku może zawierać następujące dane: PESEL, NIP lub numer w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego.
3. Formularz skargi, reklamacji, wniosku dostępny jest na stronie internetowej Banku.
4. W przypadku stwierdzenia przez pracownika jednostki bankowej braku informacji wymaganych do rozpatrzenia skargi, reklamacji, wniosku, o których mowa w ust. 1 pracownik jednostki bankowej zobowiązuje klienta do ich uzupełnienie w formie w jakiej klient złożył skargę, reklamację, wniosek.
5. W sytuacji odmowy podania przez klienta wszystkich danych niezbędnych do rozpoczęcia procesu dotyczącego rozpatrzenia skargi, reklamacji, wniosku, pracownik jednostki bankowej informuje klienta, że rozpatrzenie skargi, reklamacji, wniosku nie będzie możliwe, ze względu na niekompletność oświadczenia klienta. W takim przypadku klient jest informowany o negatywnym rozpatrzeniu skargi w terminie wskazanym w § 7 ust. 1 lub 2.
6. Przepisu § 5 ust. 5 zd. 2 nie stosuje się do klientów instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą i rolników.

§ 6

Sposób potwierdzenia wpływu skargi, reklamacji, wniosku

1. Pracownik jednostki bankowej przyjmujący skargę, reklamację, wniosek złożone:
   1) osobiście w formie pisemnej w jednostce bankowej zajmującej się obsługą klienta;
   2) osobiście w formie ustnej w jednostce bankowej zajmującej się obsługą klienta, z której następnie pracownik jednostki bankowej sporządził na formularzu skargę, reklamację, wniosek

   potwierdza ich złożenie poprzez sporządzenie kopii dla klienta i opatruje ją stemplem, podpisem pracownika przyjmującego skargę, reklamację, wniosek oraz opatruje datą jej przyjęcia.
2. W przypadku złożenia skargi, reklamacji, wniosku w sposób opisany w § 4 ust. 1 pkt 2 - 5 pracownik jednostki bankowej przyjmujący skargę, reklamację, wniosek potwierdza jej złożenie w formie pisemnej poprzez poinformowanie klienta o przyjęciu skargi, reklamacji, wniosku wraz ze wskazaniem terminu jej rozpatrzenia.
3. W odniesieniu do klientów, którzy nie zawarli umowy z Bankiem pracownik jednostki bankowej wraz z potwierdzeniem złożenia skargi, o którym mowa w ust. 1 i 2 przekazuje klientowi w formie pisemnej następujące informacje:
   1) miejsce składania skarg, reklamacji, wniosków;
   2) przyjętą przez Bank formę składania skarg, reklamacji, wniosków;
   3) termin rozpatrzenia skargi, reklamacji, wniosku;
   4) sposób powiadomienia o rozpatrzeniu skargi, reklamacji, wniosku.
4. Przepisu § 6 ust. 3 nie stosuje się do klientów instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą i rolników.

§ 7

Termin rozpatrzenia skarg, reklamacji, wniosków

1. Bank udziela odpowiedzi na reklamację w terminie:
   1) 15 dni roboczych od daty jej otrzymania dla reklamacji, związanej z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej;
   2) 30 dni kalendarzowych od dnia jej otrzymania dla reklamacji niezwiązanej z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej.

   W uzasadnionych przypadkach, gdy zachodzi konieczność przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego i ww. terminy rozpatrzenia reklamacji nie mogą zostać dotrzymane, Bank przed upływem tego terminu, informuje Klienta o przyczynie opóźnienia ze wskazaniem okoliczności, które muszą zostać ustalone oraz przewidywanego termin udzielenia odpowiedzi.
2. W przypadku, o którym mowa w ust. 1. termin rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi przez Bank nie może być dłuższy niż:
   1) 35 dni roboczych dla reklamacji, związanej z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej, w szczególności reklamacji kartowych rozpatrywanych przy udziale Visa lub MasterCard;
   2) 60 dni kalendarzowych od daty otrzymania reklamacji niezwiązanej z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej.
3. Odpowiedź na skargę, reklamację, wniosek jest udzielana bez zbędnej zwłoki, z zastrzeżeniem skarg składanych na członka Zarządu Banku i Zarząd Banku rozpatrywanych przez Radę Nadzorczą na kolejnym jej posiedzeniu.
4. W przypadku konieczności podjęcia przez Bank czynności dodatkowych, niezbędnych do rozpatrzenia skargi, reklamacji, wniosku termin o którym mowa w ust. 1 może ulec wydłużeniu maksymalnie do 60 dni, a w przypadku klientów instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą i rolników do 90 dni.
5. W przypadku braku możliwości udzielenia odpowiedzi na złożoną skargę, reklamację, wniosek w terminie określonym w ust. 1, Bank informuje o tym klienta w formie pisemnej wraz z podaniem:
   1) przyczyn opóźnienia w rozpatrywaniu reklamacji, skargi, wniosku;
   2) okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozstrzygnięcia sprawy;
   3) przewidywanego terminu udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację, skargę, wniosek, który nie może być dłuższy niż termin wskazany w ust. 2.
6. W przypadku niedotrzymania terminu wskazanego w ust. 1, a w określonych przypadkach terminu określonego w ust. 4, skargę, reklamację, wniosek uznaje się za rozpatrzoną zgodnie z wolą klienta.
7. Przepisu § 7 ust. 6 nie stosuje się do klientów instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą i rolników.
8. Bank nie pobiera żadnych opłat i prowizji za przyjęcie i rozpatrzenie reklamacji.

§ 8

Sposób powiadomienia o rozpatrzeniu skargi, reklamacji, wniosków

1. Odpowiedź na skargę, reklamację, wniosek udzielana jest w formie pisemnej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji i wysłana:
   1) listem poleconym na adres korespondencyjny podany przez klienta z zastrzeżeniem ust. 3 – 5 lub
   2) wyłącznie na wniosek klienta z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres mailowy, z którego skarga, reklamacja, wniosek została wysłana, chyba że klient podał w skardze, reklamacji, wniosku inny adres mailowy, poprzez załączenie skanu odpowiedzi.
2. W odniesieniu do klientów Banku, adres korespondencyjny, o którym mowa w ust. 1 pkt 1 powinien być zgodny z adresem wskazanym w umowie zawartej z klientem, którego dotyczy skarga, reklamacja, wniosek.
3. W przypadku braku zgodności adresu korespondencyjnego, o którym mowa w ust. 1 pkt 1 odpowiedź przesłana zostanie na adres wskazany w umowie zawartej z klientem, którego dotyczy skarga, reklamacja, wniosek.
4. W przypadku nie podania przez klienta adresu korespondencyjnego oraz braku adresu w umowie zawartej z klientem skarga, reklamacja, wniosek pozostanie do odbioru w Centrali Banku.
5. W odniesieniu do klientów, którzy nie zawarli z Bankiem umowy, a złożyli skargę, reklamację, wniosek odpowiedź wysyłana jest na adres wskazany w skardze, reklamacji, wniosku lub na adres mailowy, o którym mowa w ust. 1 pkt 2. Postanowienie ust. 4 stosuje się odpowiednio.
6. Przepisu § 8 ust. 5 nie stosuje się do klientów instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą i rolników.

§ 9

Informacje dodatkowe

1. Klient ma prawo do złożenia odwołania od decyzji Banku do:
   1) odwołania się do Zarządu Banku w terminie 30 dni od dnia otrzymania odpowiedzi na reklamację;
   2) zwrócenia się do Miejskiego Rzecznika Konsumenta lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta (przysługuje Klientowi posiadającemu status konsumenta);
   3) 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);
   4) 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);
   5) wystąpienia do Rzecznika Finansowego o przeprowadzenie postępowania polubownego na zasadach określonych w Ustawie z dnia 23 września 2016r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (w przypadku Klienta będącego osobą fizyczną);
   6) wystąpienia 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, Plac Powstańców Warszawy 1, skr. poczt. 419, 00-950 Warszawa 1.