

INFORMACJA
dla Klientów Banku Spółdzielczego w Żurawicy

Składanie reklamacji, skarg i wniosków w Banku Spółdzielczym w Żurawicy

§ 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;
 - 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. 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 w jednostce bankowej zajmującej się obsługą klienta;
 - 2) przez pełnomocnika dysponującego pełnomocnictwem udzielonym w zwykłej formie pisemnej, z wyjątkiem reklamacji dotyczących kart płatniczych;
 - 3) listownie w formie pisemnej na adres jednostki bankowej zajmującej się obsługą klienta;
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 Banku – 37-710 Żurawica ul. Bankowa 4,
 2. Oddział w Birczy – 37-740 Bircza ul. Rynek 6/8,
 3. Oddział w Orłach – 37-716 Orły ul. Krakowska 3,
 4. Oddział w Laszkach – 37-543 Laszki 37,
 5. Oddział w Stubnie – 37-723 Stubno 69A.
3. 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 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 reklamacji w terminie nie późniejszym niż 2 lata od dnia zaistnienia zdarzenia.
4. Bieg terminu rozpatrywania reklamacji rozpoczyna się w dniu jej wpływu do banku.

§ 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 we wszystkich placówkach 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 uzupełnienia w formie w jakiej klient złożył skargę, reklamację, wniosek.
5. Klient powinien dołączyć wszelkie dokumenty związane z przedmiotem sprawy. Bank może zwrócić się do Klienta o uzupełnienie dokumentacji zgłaszanej reklamacji, w przypadku w którym uzupełnienie dokumentów warunkuje rozpatrzeniem reklamacji.
6. 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.
7. W przypadku złożenia reklamacji przez osobę, która nie zawarła z Bankiem umowy, odpowiedź na reklamację musi zawierać klauzulę w zakresie obowiązku informacyjnego wynikającego z Rozporządzenia o Ochronie Danych (Rozporządzenie 679/2016/UE, zwane dalej RODO).

§ 6

Sposób potwierdzenia wpływu skargi, reklamacji, wniosku

1. Pracownik jednostki bankowej przyjmujący skargę, reklamację, wniosek złożoną w formie pisemnej:
 - 1) osobiście w jednostce bankowej zajmującej się obsługą klienta;
 - 2) przez pełnomocnika dysponującego pełnomocnictwem udzielonym w zwykłej formie pisemnej, z wyjątkiem reklamacji dotyczących kart płatniczych;
 - 3) listownie na adres placówki bankowejpotwierdza jej złożenie poprzez sporządzenie kopii dla klienta i opatruje ją pieczętą imienną, podpisem pracownika przyjmującego skargę, reklamację, wniosek oraz opatruje datę jej przyjęcia.
2. W odniesieniu do klientów, którzy nie zawarli umowy z Bankiem pracownik jednostki bankowej wraz z potwierdzeniem złożenia skargi, o którym mowa w ust. 1, komórka rozpatrująca, 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.

§ 7

Termin rozpatrzenia skarg, reklamacji, wniosków

1. Odpowiedź na skargę, reklamację, wniosek jest udzielana bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż:
 - 1) 15 dni roboczych od daty jej otrzymania dla reklamacji, złożonej przez Klienta, związanej z realizacją Zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej;
 - 2) 30 dni kalendarzowych od daty otrzymania reklamacji niezwiązanej z realizacją Zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej.
2. Skarga składana na członka Zarządu Banku i Zarząd Banku rozpatrywana jest przez Radę Nadzorczą na kolejnym jej posiedzeniu.
3. 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:
 - 1) 35 dni roboczych dla reklamacji, złożonej przez Klienta, związanej z realizacją Zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej, w szczególności reklamacji kartowych rozpatrywanych przy udziale Visa lub Master Card;
 - 2) 60 dni kalendarzowych od daty otrzymania reklamacji niezwiązanej z realizacją Zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej.
4. 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 określony w ust. 3.
5. W przypadku niedotrzymania terminu wskazanego w ust. 1, oraz ust. 3 a w określonych przypadkach terminu określonego w ust. 2, skargę, reklamację, wniosek uznaje się za rozpatrzoną zgodnie z wolą klienta.

§ 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 wskazany przez Klienta, 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.
6. Bank nie pobiera opłat i prowizji za przyjęcie i rozpatrzenie reklamacji, skargi, wniosku.

§ 9

Informacje dodatkowe

1. Bank podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
2. W razie sporu z Bankiem klient będący konsumentem może zwrócić się o pomoc do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta.
3. Od stanowiska zawartego w odpowiedzi na skargę, reklamację, wniosek klient może:

- 1) odwołać się do wyższych szczebli decyzyjnych Banku, w tym Rady Nadzorczej Banku;
- 2) złożyć zapis na Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego;
- 3) złożyć wniosek do Rzecznika Finansowego w sprawie rozwiązania sporu lub
- 4) wystąpić z powództwem do sądu powszechnego.

Potwierdzam, że otrzymałam/-em i zapoznałam/-em się z niniejszą informacją:

.....
data i podpis