

INFORMACJA

dla Klientów Banku Spółdzielczego w Kostrzynie

Składanie reklamacji, skarg i wniosków w Banku Spółdzielczym w Kostrzynie

§ 1

[kwalifikacja oświadczenia klienta]

1. Oświadczenie klienta może być zakwalifikowane jako:
 - 1) skarga;
 - 2) reklamacja;
 - 3) wniosek.
2. O kwalifikacji, o której mowa w ust. 1 decyduje treść oświadczenia klienta.

§ 2

[Reklamacja]

Reklamacja – każde wystąpienie klienta kierowane do Banku, zawierające zastrzeżenia do usług świadczonych przez Bank;

§ 3

[Skarga]

skarga – każde wystąpienie klienta, z wyjątkiem reklamacji, kierowane do Banku odnoszące się do zastrzeżeń dotyczących wykonywanej przez Bank działalności

§ 4

[Wniosek]

Przedmiotem wniosku mogą być sprawy dotyczące poprawy funkcjonowania Banku, lepszego zaspokojenia potrzeb klientów, usprawnienia pracy lub poszerzania oferty Banku.

§ 5

[Forma i miejsce złożenia reklamacji, skarg, wniosków]

1. Reklamacje, skargi, 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. bskostrzyn@bskostrzyn.pl;
 - 4) telefonicznie w formie ustnej na numer telefonu wskazany na stronie internetowej Banku, tj. 61 89 70 420.
 - 5) faksem w formie pisemnej na numery jednostek bankowych, podane na stronie internetowej Banku.

2. Reklamacje dotyczące kart płatniczych składane przez klientów instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, w tym wspólników spółek cywilnych oraz rolników mogą być składane wyłącznie:
 - 1) osobiście w każdej jednostce bankowej obsługującej klientów w formie pisemnej;
 - 2) listownie w formie pisemnej na adres w jednostce bankowej obsługującej klientów.
3. Reklamacje, skargi, wnioski, o których mowa w ust. 1 pkt 1 – 2 i ust. 2 mogą być wnoszone przez klienta w następujących jednostkach bankowych zajmujących się obsługą klienta:
 - 1) Centrala – Bank Spółdzielczy w Kostrzynie;
 - 2) Oddział w Kostrzynie – Bank Spółdzielczy w Kostrzynie Oddział w Kostrzynie;
 - 3) Oddział w Nekli – Bank Spółdzielczy w Kostrzynie Oddział w Nekli.

§ 6

[Zakres danych zawartych w reklamacji, skardze, wniosku]

1. Treść reklamacji, skargi, 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 z zastrzeżeniem ust. 2
2. Reklamacja dotycząca transakcji dokonywanych kartami płatniczymi oprócz danych zawartych w ust. 1 dodatkowo powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko posiadacza karty/użytkownika karty;
 - 2) numer karty/karty mobilnej;
 - 3) numer rachunku, do którego wydano kartę/kartę mobilną;
 - 4) datę transakcji;
 - 5) kwotę transakcji;
 - 6) miejsce dokonania reklamowanej transakcji (nazwa usługodawcy, miasto, państwo), zgodne z danymi zaksięgowanej transakcji.
3. Dodatkowo, w celu ułatwienia identyfikacji klienta formularz reklamacji, skargi, wniosku może zawierać następujące dane: PESEL, NIP lub numer w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego.
4. Formularz reklamacji, skargi, wniosku dostępny jest na stronie internetowej Banku.
5. W przypadku stwierdzenia przez pracownika jednostki bankowej braku informacji wymaganych do rozpatrzenia reklamacji, skargi, wniosku, o których mowa w ust. 1 pracownik jednostki bankowej zobowiązuje klienta do ich uzupełnienia w formie w jakiej klient złożył reklamację, skargę, wniosek, a w przypadku złożenia przez klienta reklamacji dotyczącej kart płatniczych w formie ustnej dodatkowo do złożenia podpisu na formularzu.

§ 7

[Sposób potwierdzenia wpływu reklamacji, skargi, wniosku]

Bank potwierdza złożenie reklamacji, skargi, wniosku w formie pisemnej.

§ 8

[Termin rozpatrzenia reklamacji, skarg, wniosków]

1. Odpowiedź na reklamację:
 - 1) dotyczącą świadczonych przez Bank usług płatniczych powinna być udzielona klientowi bez zbędnej zwłoki nie później niż w terminie do 15 dni roboczych od daty otrzymania reklamacji przez jednostkę bankową,
 - 2) w przypadku pozostałych reklamacji powinna być udzielona klientowi bez zbędnej zwłoki nie później niż w terminie do 30 dni kalendarzowych od dnia otrzymania reklamacji przez jednostkę bankową,

z zastrzeżeniem skarg składanych na Członka Zarządu Banku i Zarząd Banku rozpatrywanych przez Radę Nadzorczą na kolejnym jej posiedzeniu.
2. W szczególnie skomplikowanych przypadkach termin, o którym mowa w:
 - 1) ust. 1 pkt 1 może ulec wydłużeniu do 35 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji,
 - 2) ust. 1 pkt 2 może ulec wydłużeniu do 60 dni kalendarzowych., a w przypadku klientów instytucjonalnych z wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą i rolników, do 90 dni od dnia otrzymania reklamacji.
3. W przypadku reklamacji mieszanych tj. zawierających zarówno zastrzeżenia w zakresie usług płatniczych i zawierających inne zastrzeżenia Bank udziela odpowiedzi w terminie wskazanym w:
 - 1) ust. 1 pkt 1) i ust. 2 pkt 1) w przypadku zastrzeżeń w zakresie usług płatniczych oraz
 - 2) ust. 1 pkt 2) i ust. 2 pkt 2) w przypadku innych zastrzeżeń niż wskazane w pkt 1.
4. Za szczególnie skomplikowane przypadki uznaje się konieczność uzyskania przez Bank dodatkowych informacji/dokumentów od podmiotu trzeciego niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji.
5. W przypadku braku możliwości udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację w terminie określonym w ust. 1, Bank informuje w formie pisemnej klienta, przed upływem terminu wskazanego w ust. 1 o:
 - 2) przyczynach opóźnienia w rozpatrywaniu reklamacji ;
 - 3) okolicznościach, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
 - 4) przewidywanego terminu rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację, który nie może być dłuższy niż termin wskazany w ust. 2.
6. Do zachowania terminu, o którym mowa w:
 - 1) ust. 1 pkt 1 i ust. 2 pkt 1 i ust. 4 wystarczy wysłanie odpowiedzi na reklamację przed jego upływem, a w przypadku odpowiedzi udzielonych na piśmie - nadanie w placówce pocztowej operatora wyznaczonego w rozumieniu art. 3 pkt 13 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe
 - 2) ust. 1 pkt 2, ust. 2 pkt 2 i ust 4 wystarczy wysłanie odpowiedzi na reklamację przed jego upływem.
7. Udzielając odpowiedzi na reklamację Bank bierze pod uwagę stan faktyczny istniejący w ostatnim dniu terminu na udzielenie odpowiedzi na reklamację – określonego w ust. 1, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach w ust. 2, chyba że informacje i ewentualne dokumenty, jakimi dysponuje Bank, umożliwiają udzielenie odpowiedzi wcześniej.
8. W przypadku gdy zmianie ulegnie stan faktyczny, w oparciu o który Bank udzielił odpowiedzi na reklamację, Bank ponownie rozpoznaje reklamację biorąc pod uwagę zmieniony stan faktyczny, o ile zmiany nastąpiły na korzyść klienta.

§ 9

[Sposób powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji, skargi, wniosków]

1. Odpowiedź na reklamację udzielana jest:

- 1) w formie pisemnej, na papierze firmowym lub po uzgodnieniu z klientem na innym trwałym nośniku, przy użyciu czcionki Time New Roman 12 pkt listem poleconym na adres korespondencyjny podany przez klienta w przypadku reklamacji zawierającej zastrzeżenia dotyczące usług płatniczych,
- 2) w formie pisemnej, na papierze firmowym lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji, przy użyciu czcionki Time New Roman 12 pkt, a na uzasadnione żądanie klienta przy użyciu większej czcionki i wysłana bez względu na sposób rozpatrzenia reklamacji:
 - a) listem poleconym na adres korespondencyjny podany przez klienta;
 - b) wyłącznie na wniosek klienta z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres mailowy, z którego reklamacja została wysłana, chyba że klient poda w reklamacji inny adres mailowy poprzez załączenie skanu odpowiedzi

w przypadku reklamacji nie zawierającej zastrzeżeń dotyczących usług płatniczych

2. W przypadku nie podania przez klienta adresu korespondencyjnego oraz braku adresu w umowie zawartej z klientem reklamacja, skarga, wniosek pozostanie do odbioru w Centrali Banku.

§ 10

[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 reklamację, skargę klient może:

- 1) odwołać się do Zarządu Banku lub Rady Nadzorczej Banku w przypadku skarg na członków zarządu banku, poprzez złożenie odwołania w formie i miejscu właściwej dla reklamacji;
- 2) złożyć zapis na Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego;³
- 3) skorzystać z instytucji Arbitra Bankowego przy Związku Banków Polskich;⁴
- 4) złożyć wniosek do Rzecznika Finansowego w sprawie rozwiązania sporu lub
- 5) wystąpić z powództwem do właściwego miejscowo sądu powszechnego tj. Sądu Rejonowego we Wrześni ¹ Sądu Rejonowego Poznań – Stare Miasto w Poznaniu ² wskazując Bank Spółdzielczy w Kostrzynie ul. Warszawska 4, 62-025 Kostrzyn, KRS nr 0000093233 jako pozwanego.

4. Przepisu § 10 ust. 3 pkt 4 nie stosuje się do:

- 1) klientów instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą i rolników,
- 2) skarg .

5. przepisu ust. 3 pkt 3 nie stosuje się do:

- 1) klientów instytucjonalnych,
- 2) Skarg.

Bank Spółdzielczy w Kostrzynie w związku z wejściem w życie Ustawy z dnia 23 września 2016r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, informuje iż podmiotem uprawnionym właściwym do pozasądowego rozwiązywania sporów powstałych pomiędzy Bankiem:

- 1) a konsumentami lub osobami fizycznymi prowadzącymi działalność gospodarczą, współnikami spółek cywilnych oraz rolnikami jest Rzecznik Finansowy, , <https://rf.gov.pl/>;
- 2) a konsumentami jest Bankowy Arbitraż Konsumencki przy Związku Banków Polskich, , <https://zbp.pl/dla-konsumentow/arbitrer-bankowy/dzialalnosc>,

Załącznik nr 1 do zasad składania i rozpatrywania skarg i reklamacji w Banku Spółdzielczym w Kostrzynie

- 3) a konsumentami i osobami fizycznymi prowadzącymi działalność gospodarczą, wspólnikami spółek cywilnych oraz rolnikami jest Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego, , http://www.knf.gov.pl/regulacje/Sad_Polubowny/

¹ Dotyczy sporów zaistniałych pomiędzy osobami fizycznymi a Bankiem

² Dotyczy sporów zaistniałych pomiędzy przedsiębiorcami

³ Dotyczy sporów o prawa majątkowe o wartości co do zasady powyżej 500,00zł oraz sporów o prawa majątkowe

⁴ Dotyczy sporów zaistniałych pomiędzy konsumentami a Bankiem, do kwoty 12.000,00, a w przypadku kredytów hipotecznych do kwoty 20,000,00 zł

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

.....
data i podpis