

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]

Przedmiotem reklamacji składanej przez klientów Banku mogą być zastrzeżenia dotyczące świadczonych przez Bank usług w zakresie wykonywanych czynności bankowych w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku Prawo bankowe.

§ 3

[Skarga]

Przedmiotem skargi składanej przez klientów Banku mogą być zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Bank, które nie stanowią reklamacji lub 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.

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.
2. Dodatkowo, w celu ułatwienia identyfikacji klienta formularz reklamacji, skargi, wniosku może zawierać następujące dane: PESEL, NIP lub numer w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego.
3. Formularz reklamacji, skargi, wniosku dostępny jest na stronie internetowej Banku.
4. 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.
5. W sytuacji odmowy podania przez klienta wszystkich danych niezbędnych do rozpoczęcia procesu dotyczącego rozpatrzenia reklamacji, skargi, wniosku, pracownik jednostki bankowej informuje klienta, że rozpatrzenie reklamacji, skargi, wniosku nie będzie możliwe, ze względu na niekompletność oświadczenia klienta. W takim przypadku klient jest informowany o rozpatrzeniu reklamacji, skargi, wniosku w terminie wskazanym w § 8 ust. 1 lub 2.

§ 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, skargę, wniosek jest udzielana bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu 30 dni od jej otrzymania 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 ust. 1, może ulec wydłużeniu maksymalnie do 60 dni, a w przypadku klientów instytucjonalnych z wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą i rolników, do 90 dni.
3. Za szczególnie skomplikowane przypadki uznaje się konieczność uzyskania przez Bank dodatkowych informacji/dokumentów od podmiotu trzeciego niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji, skargi, wniosku.
4. W przypadku braku możliwości udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację, skargę, wniosek w terminie określonym w ust. 1, Bank w terminie 14 dni od dnia wpływu reklamacji, skargi, wniosku 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.
5. Do zachowania terminu, o którym mowa w ust. 1 – 2 i 4 wystarczy wysłanie odpowiedzi na reklamację, skargę, wniosek przed jego upływem.
6. W przypadku niedotrzymania terminu wskazanego w ust. 1, a w określonych przypadkach terminu określonego w ust. 2, wyłącznie reklamację uznaje się za rozpatrzoną zgodnie z wolą klienta.
7. Udzielając odpowiedzi na reklamację, skargę, wniosek Bank bierze pod uwagę stan faktyczny istniejący w ostatnim dniu terminu na udzielenie odpowiedzi na reklamację, skargę, wniosek 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, skargę, wniosek Bank ponownie rozpoznaje reklamację, skargę, wniosek biorąc pod uwagę zmieniony stan faktyczny, o ile zmiany nastąpiły na korzyść klienta.
9. Przepisu § 8 ust. 6 nie stosuje się do:
 - 1) reklamacji składanych przez klientów instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą i rolników;
 - 2) skarg i wniosków składanych przez klientów.

§ 9

[Sposób powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji, skargi, wniosków]

1. Odpowiedź na reklamację, skargę, wniosek udzielana jest w formie pisemnej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji i wysłana:
 - 1) listem poleconym na adres korespondencyjny podany przez klienta;
 - 2) wyłącznie na wniosek klienta z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres mailowy, z którego reklamacja, skarga, wniosek została wysłana, chyba że klient podał w reklamacji, skardze, wniosku inny adres mailowy, poprzez załączenie skanu odpowiedzi.
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 poprzez złożenie odwołania w formie i miejscu właściwej dla reklamacji;
 - 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 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>,
- 3) a konsumentami i osobami fizycznymi prowadzącymi działalność gospodarczą, współnikami 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

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

.....
data i podpis

