

INFORMACJA

dla osób nie będących klientami Banku Spółdzielczego w Kostrzynie*

[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.
3. Reklamacje, skargi, wnioski, o których mowa w ust. 1 pkt 1 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.

[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 30 dni, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach w terminie 60 dni od dnia wpływu reklamacji, skargi, wniosku. W przypadku złożenia przez klienta reklamacji dotyczącej kart płatniczych w formie ustnej dodatkowo Bank wzywa klienta do złożenia podpisu na formularzu.

[Sposób potwierdzenia wpływu reklamacji, skargi, wniosku]

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

- Załącznik nr 2 do zasad składania i rozpatrywania skarg i reklamacji w Banku Spółdzielczym w Kostrzynie
2. W odniesieniu do klientów, którzy nie zawarli umowy z Bankiem pracownik jednostki bankowej wraz z potwierdzeniem złożenia reklamacji, skargi, wniosku, o którym mowa w ust. 1 i 2 przekazuje klientowi w formie pisemnej następujące informacje:
 1. pouczenie;
 2. przyjętą przez Bank formę składania reklamacji, skargi, wniosku;
 3. wskazanie danych kontaktowych umożliwiających złożenie reklamacji, skargi, wniosku;
 4. zakres danych kontaktowych, które winien dostarczyć klient w celu sprawnego przeprowadzenia procesu rozpatrywania reklamacji, skargi, wniosku w przypadku gdy Bank takich danych nie posiada;
 5. sposób potwierdzenia wpływu reklamacji, skargi, wniosku;
 6. termin udzielenia odpowiedzi na reklamację, skargę, wniosek;
 7. sposób powiadomienia o rozpatrywaniu reklamacji, skargi, wniosku w tym formę odpowiedzi i sposób jej doręczenia;

[Termin rozpatrzenia skarg, reklamacji, 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.
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. Postanowienia ust. 6 nie stosuje się do skarg i wniosków składanych przez klientów.

[Sposób powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji, skargi, wniosków]

1. Odpowiedź na reklamację, skargę, wniosek.
2. W odniesieniu do klientów, którzy nie zawarli z Bankiem umowy, a złożyli reklamację, skargę, wniosek odpowiedź wysyłana jest na adres wskazany w reklamacji, skardze, wniosku lub na wniosek osoby która złożyła reklamację, skargę, wniosek na adres mailowy, z którego reklamacja, skarga, wniosek została wysłana.
3. W przypadku nie podania przez klienta adresu korespondencyjnego w reklamacji, skardze, wniosku, reklamacja, skarga, wniosek pozostanie do odbioru w Centrali Banku.

- Załącznik nr 2 do zasad składania i rozpatrywania skarg i reklamacji w Banku Spółdzielczym w Kostrzynie
4. 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.
 5. 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.

[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 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 Wrześni¹ / Sądu Rejonowego Poznań – Stare Miasto w Poznaniu², wskazując Bank Spółdzielczy w Kostrzynie ul. Warszawska 4, 62-025 Kostrzyn, KRS nr 0000093233 jako pozwanego.
4. postanowienia ust. 3 pkt 4 nie stosuje się do 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 a konsumentami lub osobami fizycznymi prowadzącymi działalność gospodarczą, wspólnikami spółek cywilnych oraz rolnikami jest Rzecznik Finansowy, <https://rf.gov.pl/>

***) dotyczy klientów indywidualnych oraz osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, w tym wspólników spółek cywilnych oraz rolników.**

¹ Dotyczy sporów zaistniałych pomiędzy osobami fizycznymi a Bankiem

¹ Dotyczy sporów zaistniałych pomiędzy przedsiębiorcami

