

## **INFORMACJA**

### **dla Klientów Banku Spółdzielczego w Baborowie**

#### **„Składanie reklamacji, skarg i wniosków w Banku Spółdzielczym w Baborowie”**

##### **§ 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. 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 poszerzenia 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, sekretariat@bsbaborow.pl;
  - 4) telefonicznie w formie ustnej na numer telefonu , tj. 774869044.
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. St. Moniuszki 1, 48-120 Baborów;
  - 2) Punkt Kasowy – Sucha Psina

3) Punkt Kasowy - Tłustomosty

**§ 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 w 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. 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 złożoną:
  - 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, wniosekpotwierdza 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 przypadku złożenia skargi, reklamacji, wniosku w sposób opisany w § 4 ust. 1 pkt 2 - 4 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. Odpowiedź na reklamację winna być udzielona bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 15 dni roboczych w przypadku reklamacji, które dotyczą praw i obowiązków wynikających z Ustawy o usługach płatniczych, 30 dni kalendarzowych w pozostałych przypadkach, od dnia otrzymania reklamacji przez Bank.
2. W szczególnie skomplikowanych przypadkach termin o którym mowa w ust. 1 może ulec wydłużeniu do 35 dni roboczych w przypadku reklamacji, które dotyczą praw i obowiązków wynikających z Ustawy o usługach płatniczych, oraz do 60 dni kalendarzowych w pozostałych przypadkach.
3. Za szczególne skomplikowane przypadki uznaje się konieczność uzyskania przez Bank dodatkowych informacji od podmiotów trzecich współpracujących z Bankiem niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji.
4. W przypadku braku możliwości udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację w terminie określonym w ust. 1, Bank informuje o tym klienta w formie pisemnej w terminie 14 dni od otrzymania reklamacji wraz z podaniem:
  - 1) przyczyn opóźnienia w rozpatrywaniu reklamacji;
  - 2) okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozstrzygnięcia sprawy;
  - 3) przewidywanego terminu udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację, który nie może być dłuższy niż określony w ust. 2.
5. W przypadku niedotrzymania terminu wskazanego w ust. 1, a w określonych przypadkach termin określonego w ust. 2, reklamację uznaje się za rozpatrzoną zgodnie z wolą klienta.
6. Udzielając odpowiedzi na reklamację Bank bierze pod uwagę stan faktyczny istniejący w ostatnim dniu terminu na udzielenie odpowiedzi na reklamację, chyba że informacje i ewentualne dokumenty, jakimi dysponuje Bank, umożliwiają udzielenie odpowiedzi wcześniej.
7. 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.

## **§ 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. Bank podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
  2. W razie sporu z Bankiem klient będący konsumentem może zwrócić 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) skorzystać z instytucji Arbitra Bankowego przy Związku Banków Polskich;<sup>i</sup>
    - 4) złożyć wniosek do Rzecznika Finansowego w sprawie rozwiązania sporu lub
    - 5) wystąpić z powództwem do sądu powszechnego.
  4. Przepisu § 9 ust. 3 pkt 4 nie stosuje się do klientów instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą i rolników.
-