

INFORMACJA

dla Klientów Bieszczadzkiego Banku Spółdzielczego w Ustrzykach Dolnych „Składanie reklamacji, skarg i wniosków w Bieszczadzkim Banku Spółdzielczym w Ustrzykach Dolnych”.

§ 1

[Skarga]

1. Przedmiotem skargi, reklamacji i wniosku, składanej przez klientów Banku mogą być zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Bank lub wykonywanej przez Bank działalności.
2. Skarga lub reklamacja 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 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 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. bbs@bbsustrzyki.pl;
 - 4) telefonicznie w formie ustnej na numer telefonu wskazany na stronie internetowej Banku, tj:
 - Centrala telefoniczna: 13 461 12 96;
 - POK w Czarnej: 13 461 90 16;
 - POK w Lutowiskach: 13 461 01 76;

- POK w Polańczyku: 13 469 26 40.

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. Bełska 12, 38-700 Ustrzyki Dolne,
 - 2) POK w Czarnej – Czarna Górna 80, 38-710 Czarna,
 - 3) POK w Lutowiskach – Lutowiska 14, 38-713 Lutowiska,
 - 4) POK w Polańczyku - ul. Wiejska 2, 38-610 Polańczyk.

§ 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 na stronie internetowej 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 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 - 5 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, reklamacji, wniosku 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 skargę, reklamację, wniosek jest udzielana bez zbędnej zwłoki, jednak nie później, niż w terminie:
 - 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 zgłoszenia lub reklamacji niezwiązanej z realizacją Zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej albo otrzymanych od osoby niebędącej Klientem Banku;
 - 3) 7 dni kalendarzowych od daty jej otrzymania dla reklamacji złożonej przez osobę, która nie zawarła umowy z Bankiem, albo wobec której nie został wypełniony obowiązek informacyjny o zasadach składania i rozpatrywania reklamacji w Banku;
 - 4) wskazanym przez organ administracyjny (dotyczy np. KNF, Prezesa UOKiK, Rzecznika Finansowego),
 - 5) wskazanym przez Arbitra Bankowego.
2. W przypadku konieczności podjęcia przez Bank czynności dodatkowych, niezbędnych do rozpatrzenia skargi, reklamacji, wniosku termin o którym mowa w ust. 1 może zostać wydłużony 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 MasterCard;
 - 2) 60 dni kalendarzowych od daty otrzymania zgłoszenia lub reklamacji niezwiązanej z realizacją Zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej albo otrzymanych od osoby niebędącej Klientem Banku.
- 3 Skargi składane na członka Zarządu Banku i Zarząd Banku rozpatrywane są przez Radę Nadzorczą na kolejnym jej posiedzeniu.
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 termin wskazany w ust. 2.
5. W przypadku niedotrzymania terminu wskazanego w ust. 1, a w określonych przypadkach terminu określonego w ust. 2, skargę, reklamację, wniosek uznaje się za rozpatrzoną zgodnie z wolą klienta.
6. Przepisu § 7 ust. 5 nie stosuje się do klientów instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą i rolników.

§ 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;ⁱ
 - 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.

FORMULARZ SKARGI

miejsowość, data

imię i nazwisko klienta lub nazwa

adres korespondencyjny

PESEL/REGON/NIP/NR KRS

Opis zdarzenia lub przedmiotu zastrzeżeń wraz ze wskazaniem oczekiwań dotyczących skargi:

miejsowość, data

podpis/pieczętka i podpisy osób reprezentujących klienta

stempel funkcyjny i podpis pracownika placówki Banku
przyjmującego skargę

**FORMULARZ
reklamacji dla klienta indywidualnego**

stempel nagłówek placówki banku

Numer rachunku:

Dane posiadacza rachunku:

imiona

nazwisko

PESEL

1. Reklamacja transakcji na rachunku*

Data reklamowanej transakcji:

Kwota reklamowanej transakcji złotych

Kanał dostępu, poprzez który realizowano operację:

WWW

PLACÓWKA BANKU

rodzaj operacji (np. przelew, lokata, zlecenie stałe)

Zakres reklamacji (prosimy o zaznaczenie tylko jednego z poniższych punktów):

- Powyższa transakcja nie była dokonana przez mnie/ i nikogo nie upoważniłem/am/ do jej dokonania
- Dokonałem/am/ tylko jednej transakcji, natomiast zostałem/am/ obciążony/na podwójnie
- Kwota dokonanej transakcji wynosi złotych, a nie złotych
- Inne:

2. Pozostałe reklamacje :

.....
.....
.....
.....
.....

(opis reklamacji)

miejsowość, data

podpis posiadacza rachunku/pełnomocnika

Potwierdzenie przyjęcia reklamacji przez Bank:

miejsowość, data

stempel funkcyjny i podpis pracownika przyjmującego reklamację
w placówce Banku

* Niniejszy formularz nie dotyczy reklamacji transakcji dokonanych kartą płatniczą.

**FORMULARZ
reklamacji dla klienta instytucjonalnego**

_____ *stempel nagłówek placówki banku*

Numer rachunku _____

Dane posiadacza rachunku

_____ *imię nazwisko, adres/nazwa i siedziba*

NIP _____

REGON _____

Data reklamowanej transakcji: _____ kwota reklamowanej transakcji złotych

Kanał dostępu, poprzez który realizowano operację*):

WWW

PLACÓWKA BANKU

_____ *rodzaj operacji (np. przelew, lokata, zlecenie stałe)*

Zakres reklamacji *) (prosimy o zaznaczenie tylko jednego z poniższych punktów):

- Powyższa transakcja nie była dokonana przeze mnie/ i nikogo nie upoważniłem/am/ do jej dokonania
 Dokonałem/am/ tylko jednej transakcji, natomiast zostałem/am/ obciążony/na podwójnie
 Kwota dokonanej transakcji wynosi złotych, a nie złotych
 Inne:

_____ *miejsowość, data*

_____ *pieczętka i podpisy osób reprezentujących posiadacza rachunku*

_____ *stempel funkcyjny i podpis pracownika placówki Banku
przyjmującego reklamację*

*) proszę wstawić znak X w wybrane pole