

Zasady rozpatrywania reklamacji Klientów w Banku Spółdzielczym w Cieszynie

Dokument niniejszy został opracowany i przekazany do stosowania w Placówkach Banku Spółdzielczego (zwanego dalej „Bankiem”) ma mocy uchwały Zarządu Banku nr LIV/3/2015 z dnia 15 października 2015r.

Dokument uwzględnia wytyczne Komisji Nadzoru Finansowego zawarte w Uchwale Komisji Nadzoru Finansowego z dnia 26 maja 2015 r. w sprawie wytycznych dotyczących „Zasad dotyczących procesu obsługi skarg przez instytucje finansowe” oraz w ustawie z dnia 5 sierpnia 2015r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz. U. z dnia 10.09.2015r. poz. 1348).

Dokument podlega udostępnieniu do wiadomości Klientów poprzez opublikowanie na stronie internetowej Banku, wywieszenie w Placówkach Banku oraz w postaci kopii wydawanej Klientowi przez pracownika Banku na etapie zawierania umowy w formie pisemnej, a ponadto - na żądanie Klienta zgłoszone w trakcie lub po zawarciu umowy z Bankiem.

§ 1. Przedmiotem reklamacji/skargi składanej do Banku przez Klienta, mogą być jego zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Bank lub działalności Banku.

§ 2. 1. Reklamacja/skarga powinna być złożona:

- a) w formie pisemnej - osobiście w placówce, albo przesyłką pocztową na adres Banku: Bank Spółdzielczy w Cieszynie, ul. Kochanowskiego 4, 43-400 Cieszyn,
 - b) ustnie – telefonicznie albo osobiście podczas wizyty Klienta w siedzibie Banku bądź Oddziale,
 - c) pocztą elektroniczną na adres e-mail: sekretariat@bs.cieszyn.pl.
2. Każda reklamacja/skarga, pod rygorem pozostawienia bez rozpoznania, powinna zawierać dokładne oznaczenie Klienta ją składającego, w tym imię i nazwisko, adres, numer telefonu, adres poczty elektronicznej, numer umowy z Bankiem – jeśli dotyczy. Dane powyższe przetwarzane będą przez Bank na potrzeby rozpatrzenia reklamacji/skargi na podstawie zgody udzielonej przez Klienta przy zawarciu umowy z Bankiem bądź równoległe na podstawie art. 23 ust. 1 pkt 3) ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. *o ochronie danych osobowych* (Dz.U. z 2002r. Nr 101 poz. 926 ze zm.).
3. Termin na rozpatrzenie reklamacji/skargi przez Bank rozpoczyna swój bieg od dnia następnego po dniu otrzymania reklamacji/skargi przez Bank.
4. Na żądanie Klienta Bank potwierdza pisemnie lub w inny sposób uzgodniony z Klientem, fakt złożenia przez niego reklamacji/skargi.
5. Bank umożliwia Klientowi złożenie reklamacji/skargi przez pełnomocnika dysponującego pełnomocnictwem posiadającym zwykłą formę pisemną, chyba że istnieją szczególne uwarunkowania faktyczne wskazujące na konieczność zachowania innej formy szczególnej, a Klient został o tym poinformowany na etapie zawarcia umowy.
6. Bank niniejszym informuje Klientów o celowości zgłoszenia reklamacji/skargi niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia, w celu umożliwienia rzetelnego rozpatrzenia reklamacji/skargi.
7. Reklamacja/skarga w sprawie niewykonania lub nienależytego wykonania usługi przez Bank powinna zawierać co najmniej następujące dane:
- a) przedmiot reklamacji/skargi,
 - b) okoliczności uzasadniające reklamację/skargę,
 - c) żądanie reklamacyjne.

W razie niekompletności informacji potrzebnych do rozpatrzenia reklamacji/skargi Bank wezwie Klienta do ich uzupełnienia, z zastrzeżeniem ust. 2.

§ 3. 1. Po złożeniu przez Klienta reklamacji/skargi, zgodnie z wymogami, o których mowa w § 2, Bank rozpatruje reklamację/skargę i udziela Klientowi odpowiedzi w postaci papierowej.

2. Odpowiedź, o której mowa w ust. 1, Bank może dostarczyć pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek Klienta.

3. Odpowiedź, o której mowa w ust. 1 powinna zostać udzielona przez Bank bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie do 30 dni od daty otrzymania reklamacji/skargi. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.

4. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji/skargi i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 3, Bank w informacji przekazywanej Klientowi, który wystąpił z reklamacją/skargą:

a) wyjaśnia przyczynę opóźnienia,

b) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy,

c) wskazuje przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji/skargi i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć w przypadku osób fizycznych 60 dni od dnia otrzymania reklamacji/skargi, a w przypadku pozostałych klientów 90 dni od dnia otrzymania reklamacji/skargi.

5. W przypadku niedotrzymania terminu określonego w ust. 1, a w określonych przypadkach terminu określonego w ust. 4, reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.

6. Odpowiedź, o której mowa w ust. 1, powinna być udzielona w sposób czytelny, przystępny i zrozumiały oraz zawierać w szczególności:

a) informację o wyniku rozpatrzenia złożonej reklamacji/skargi,

b) w przypadku nieuwzględnienia reklamacji/skargi klienta w jakimkolwiek zakresie, uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że nie wymaga tego charakter podnoszonych zarzutów,

c) w przypadku osób fizycznych:

- wyczerpującą informację na temat zgłoszonego problemu ze wskazaniem odpowiednich fragmentów umowy lub wzorca umowy i stosownych przepisów prawa, chyba że nie wymaga tego charakter podnoszonych zarzutów,

- określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi,

d) imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi z podaniem jej stanowiska służbowego.

7. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń Klienta treść odpowiedzi na reklamację/skargę powinna zawierać również pouczenie:

a) wskazujące na możliwość wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy,

b) o możliwości wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego.

§ 4. Informuje się Klientów Banku, że:

a) Bank jako instytucja finansowa podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego,

b) Klient o statusie konsumenta ma możliwość zwrócenia się o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta,

c) istnieje możliwość pozasądowego rozstrzygnięcia sporów przez Arbitra Bankowego działającego przy Związku Banków Polskich, w przypadkach gdy wartość przedmiotu sporu nie przewyższa kwoty 8000 PLN.