

Zasady rozpatrywania reklamacji Klientów w Banku Spółdzielczym w Cieszynie

Dokument uwzględnia postanowienia ustaw:

- z dnia 5 sierpnia 2015r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym,
- z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich,
- z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych.

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.

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 umożliwi 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/skarżę 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:
 - 1) dla reklamacji, związanych ze świadczeniem usług płatniczych, w tym z realizacją zleceń płatniczych, obsługi transakcji realizowanych z użyciem kart płatniczych - w terminie nie późniejszym niż 15 dni roboczych od jej otrzymania.
 - 2) w przypadku, gdy rozpatrzenie reklamacji, o której mowa w pkt. 1 nie będzie możliwe w terminie 15 dni roboczych z uwagi na złożoność sprawy, Bank poinformuje o tym na piśmie Posiadacza rachunku/ Użytkownika karty, wskazując przyczynę opóźnienia i okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia reklamacji, przewidywany termin jej rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi który nie może być dłuższy niż 35 dni roboczych od dnia złożenia reklamacji,
 - 3) dla pozostałych reklamacji (składanych w sprawach związanych ze świadczeniem usług innych niż wymienione w pkt 1) - w terminie nie późniejszym niż 30 dni od jej otrzymania
 - 4) w przypadku, gdy rozpatrzenie reklamacji, o której mowa w pkt. 3 nie będzie możliwe w terminie 30 dni z uwagi na złożoność sprawy, Bank poinformuje o tym na piśmie Klienta, wskazując przyczynę opóźnienia i okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia reklamacji, przewidywany termin jej rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi, który nie może być dłuższy niż 60 dni od dnia złożenia reklamacji w przypadku klientów - osób fizycznych i 90 dni w przypadku pozostałych klientów.

Do zachowania terminów, o których mowa w punktach 1-3 wystarczy wysłanie odpowiedzi przed ich upływem, a w przypadku odpowiedzi udzielonych na piśmie – nadanie w placówce pocztowej.
4. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji/skargi i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 3 pkt. 1 lub 3, Bank w informacji przekazywanej Klientowi, który wystąpił z reklamacją/skarżą:
 - a) wyjaśnia przyczynę opóźnienia,
 - b) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy,
 - c) wskazuje przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji/skargi i udzielenia odpowiedzi, zgodnie odpowiednio z postanowieniami ust. 3 pkt 2 lub pkt 4.
5. W przypadku niedotrzymania terminów określonych w ust. 3 pkt 1 lub 3, a w określonych przypadkach - terminów określonych w ust 3 pkt 2 lub 4, reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta będącego osobą fizyczną.
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/skarżę 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 alternatywnej możliwości wystąpienia przez Klienta będącego osobą fizyczną z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego albo
 - c) o możliwości wystąpienia przez Klienta będącego konsumentem z wnioskiem o rozstrzygnięcie sprawy do Arbitra bankowego działającego w ramach Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego - w sprawach o roszczenia pieniężne nieprzekraczające 12.000,00 zł bądź 20.000,00 zł (w przypadku sporów dotyczących kredytów hipotecznych), z czego do wartości tej nie wlicza się odsetek i kosztów żądanych obok kwoty głównej, zaś dochodzenie kilku kwot głównych powoduje ich sumowanie, ze wskazaniem, że Bank bierze udział wyłącznie w prowadzonym przez w/w Arbitra bankowego w granicach jego właściwości postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, polegającym na rozstrzygnięciu sporu i narzuceniu stronom jego rozwiązania.

§ 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.