

INFORMACJA
dla Klientów Banku Spółdzielczego w Radymnie

Z A S A D Y

Składania reklamacji, skarg i wniosków w Banku Spółdzielczym w Radymnie

§ 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 na 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 usług 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) osobi cie w formie pisemnej lub ustnej w jednostce bankowej zajmuj cej si obs eg klienta;
 - 2) listownie w formie pisemnej na adres jednostki bankowej zajmuj cej si obs eg klienta;
 - 3) z wykorzystaniem rodków komunikacji elektronicznej w formie elektronicznej wysy ej c e ó mail na adres: **bsradymno@ poczta. onet.pl**;
 - 4) telefonicznie w formie ustnej poprzez kontakt z numerem telefonu Banku (16) 628 10 26.
2. Skargi, reklamacje, wnioski, o których mowa w ust. 1 pkt 1 ó 2 mog by wnoszone przez klienta w nast puj cych jednostkach bankowych zajmuj cych si obs eg klienta:
- 1) Centrala ó Banku w Radymnie ul. Z eta Góra 25;
 - 2) Punkt kasowy w Radymnie ul. Rynek 8.

§ 5

[Zakres danych zawartych w skardze, reklamacji, wniosku]

1. Tre skargi, reklamacji, wniosku z onej w formie pisemnej powinna zawiera :
 - 1) imi i nazwisko lub nazw klienta;
 - 2) adres korespondencyjny;
 - 3) dok dny opis zdarzenia lub przedmiotu zastrze e klienta;
 - 4) oczekiwany przez klienta stan po rozpatrzeniu zastrze e ;
 - 5) w asnor czny podpis klienta.
2. Dodatkowo, w celu u etwienia identyfikacji klienta, formularz skargi, reklamacji, wniosku mo e zawiera nast puj ce dane: PESEL, NIP lub numer w rejestrze przedsi biorców Krajowego Rejestru S dowego.
3. Formularz skargi, reklamacji, wniosku dost pny jest w jednostce 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 zobowi zuje klienta do ich uzupe enie w formie w jakiej klient z e y skarg , reklamacj , wniosek.
5. W sytuacji odmowy podania przez klienta wszystkich danych niezb dnych do rozpocz cia procesu dotycz cego rozpatrzenia skargi, reklamacji, wniosku, pracownik jednostki bankowej informuje klienta, e rozpatrzenie skargi, reklamacji, wniosku nie b dzie mo liwe, ze wzgl du na niekompletno ó wiadzczenia 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 si do klientów instytucjonalnych za wyj tkiem osób fizycznych prowadz cych dzia lno gospodarcz i rolników.

§ 6

[Sposób potwierdzenia wp owu skargi, reklamacji, wniosku]

1. Pracownik jednostki bankowej przyjmuj cy skarg , reklamacj , wniosek z on :
 - 1) osobi cie w formie pisemnej w jednostce bankowej zajmuj cej si obs eg klienta;

- 2) osobicie w formie ustnej w jednostce bankowej zajmujcej się obsług klienta, z której następnie pracownik jednostki bankowej sporz dzeni formularzu skarg , reklamacj , wniosek:
potwierdza jej z e nie poprzez sporz dzenie kopii dla klienta i opatruje j piecz tk imienn , podpisem pracownika przyjmuj cego skarg , reklamacj , wniosek oraz opatruje dat jej przyj cia.
2. W przypadku z e nie skargi, reklamacji, wniosku w sposób opisany w § 4 ust. 1 pkt 2 - 4 pracownik jednostki bankowej przyjmuj cy skarg , reklamacj , wniosek potwierdza jej z e nie w formie pisemnej poprzez poinformowanie klienta o przyj ciu 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 z e nie skargi, reklamacji, wniosku, o których mowa w ust. 1 i 2 przekazuje klientowi w formie pisemnej nast puj ce informacje:
 - 1) miejsce sk adania skarg, reklamacji, wniosków;
 - 2) przyj t przez Bank form sk adania skarg, reklamacji, wniosków;
 - 3) termin rozpatrzenia skargi, reklamacji, wniosku;
 - 4) sposób powiadomienia o rozpatrzeniu skargi, reklamacji, wniosku.
4. Przepisu § 6 ust. 3 nie stosuje si do klientów instytucjonalnych, za wytkiem osób fizycznych prowadz cych dzia lno gospodarz i rolników.

§ 7

[Termin rozpatrzenia skarg, reklamacji, wniosków]

1. Odpowied na skarg , reklamacj , wniosek jest udzielana bez zb dnej zw e ki, nie pó niej jednak ni w ci gu 30 dni od jej otrzymania przez jednostk bankow , z zastrze eniem skarg sk adanych na cz enka Zarz du Banku i Zarz d Banku rozpatrywanych przez Rad Nadzorc na kolejnym jej posiedzeniu.
2. W przypadku konieczno ci podj cia przez Bank czynno ci dodatkowych, niezbdnych do rozpatrzenia skargi, reklamacji, wniosku termin, o którym mowa w ust. 1 mo e ulec wyd e niu maksymalnie do 60 dni, a w przypadku klientów instytucjonalnych za wytkiem osób fizycznych prowadz cych dzia lno gospodarz i rolników do 90 dni.
3. W przypadku braku mo liwo ci udzielenia odpowiedzi na z e on skarg , reklamacj , wniosek w terminie okre lonym w ust. 1, Bank informuje o tym klienta w formie pisemnej wraz z podaniem:
 - 1) przyczyn opó nienia w rozpatrywaniu reklamacji, skargi, wniosku;
 - 2) okoliczno ci, które musz zosta ustalone dla rozstrzygni cia sprawy;
 - 3) przewidywanego terminu udzielenia odpowiedzi na z e on reklamacj , skarg , wniosek, który nie mo e by d e szy ni termin wskazany w ust. 2.

4. W przypadku niedotrzymania terminu wskazanego w ust. 1, a w określonych przypadkach terminu określonego w ust. 2, skargi, reklamacji, wniosek uznaje się za rozpatrzoną zgodnie z wolą klienta.
5. Przepisu § 7 ust. 4 nie stosuje się do klientów instytucjonalnych z wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą i rolników.

§ 8

[Sposób powiadomienia o rozpatrzeniu skargi, reklamacji, wniosków]

1. Odpowiedź na skargi, reklamacji, wniosek udzielana jest w formie pisemnej lub za pomocą innego trwałą nośnika informacji i wysyłana:
 - 1) listem poleconym na adres korespondencyjny podany przez klienta, z zastrzeżeniem ust. 3 ó 5 lub
 - 2) wyłącznie na wniosek klienta z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres mailowy, z którego skarga, reklamacja, wniosek został wysłany, chyba że klient poda 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 zgodnego 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 zgłoszyli skargi, reklamacji, 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, z 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 bądź konsumentem może zwrócić o pomoc do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta.
3. Od stanowiska zawartego w odpowiedzi na skargi, reklamacji, wniosek klient może:

- 1) odwołać się do wyśzych 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.

Potwierdzam, że otrzymałem/-em i zapoznałem/-em się z niniejszą informacją :

.....

data i podpis

ⁱ Postanowienie pozostawia w przypadku banku, który przyjmuje dobre praktyki bankowe.