

Zasady składania reklamacji/skarg/wniosek w Banku Spółdzielczym w Wolinie

W przypadku posiadania zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez bank w zakresie wykonywanych czynności bankowych w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r, klient ma prawo złożyć reklamację.

§ 1

[Reklamacja]

1. Przedmiotem reklamacji składanej przez klientów Banku mogą być zastrzeżenia dotyczące świadczonych przez Bank usług w zakresie wykonywanych czynności bankowych w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku Prawo bankowe.
2. Reklamacje należy kierować do Zarządu Banku.

§ 2

[Skarga]

1. Przedmiotem skargi składanej przez klientów Banku mogą być zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Bank, które nie stanowią reklamacji lub wykonywanej przez Bank działalności.
2. 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.

§ 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. Reklamacje, skargi, 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. **sekretariat@bswolin.pl**;

- 4) **telefonicznie** w formie ustnej na numer telefonu wskazany na stronie internetowej Banku, tj. **(91) 326 12 61**.
2. Reklamacje dotyczące kart płatniczych składane przez klientów instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, w tym wspólników spółek cywilnych oraz rolników mogą być składane wyłącznie:
- 1) osobiście w każdej jednostce bankowej obsługującej klientów w formie pisemnej;
 - 2) listownie w formie pisemnej na adres w jednostce bankowej obsługującej klientów.
3. Reklamacje, skargi, 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. Świerczewskiego 10, 72-510 Wolin;
 - 2) **I Oddział w Wolinie** – ul. Świerczewskiego 10, 72-510 Wolin;
 - 3) **Filia w Wolinie** – ul. Zamkowa 3, 72-510 Wolin;
 - 4) **Filia w Kamieniu Pomorskim** – ul. Szpitalna 16, 72-400 Kamień Pomorski;
 - 5) **Filia w Dziwnowie** – ul. A. Mickiewicza 26, 72-420 Dziwnów;
 - 6) **Filia w Świnoujściu** – ul. Bolesława Chrobrego 18, 72-600 Świnoujście;
 - 7) **Filia w Świerznie** – Świerzno 13, 72-405 Świerzno;
 - 8) **Oddział w Płotach** – ul. Grunwaldzka 2, 72-310 Płoty;
 - 9) **Filia w Gryficach** – ul. Niepodległości 72, 72-300 Gryfice;
 - 10) **Oddział w Lipianach** – ul. Jedności Narodowej 50, 74-240 Lipiany;
 - 11) **Filia w Przelewicach** – Przelewice 60, 74-210 Przelewice;
 - 12) **Oddział w Międzyzdrojach** – ul. Światowida 19, 72-500 Międzyzdroje;
 - 13) **Filia w Kołczewie** – Ul. Poczтовая 2, 72-514 Kołczewo.

§ 5

[Zakres danych zawartych w reklamacji, skardze, wniosku]

1. Treść reklamacji, skargi, 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 reklamacji, skargi, wniosku może zawierać następujące dane: PESEL, NIP lub numer w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego.

3. **Formularz reklamacji, skargi, wniosku dostępny jest na stronie internetowej Banku.**
4. W przypadku stwierdzenia przez pracownika jednostki bankowej braku informacji wymaganych do rozpatrzenia reklamacji, skargi, wniosku, o których mowa w ust. 1 pracownik jednostki bankowej zobowiązuje klienta do ich uzupełnienie w formie w jakiej klient złożył reklamację, skargę, wniosek, a w przypadku złożenia przez klienta reklamacji dotyczącej kart płatniczych w formie ustnej dodatkowo do złożenia podpisu na formularzu.
5. W sytuacji odmowy podania przez klienta wszystkich danych niezbędnych do rozpoczęcia procesu dotyczącego rozpatrzenia reklamacji, skargi, wniosku, pracownik jednostki bankowej informuje klienta, że rozpatrzenie reklamacji, skargi, wniosku nie będzie możliwe, ze względu na niekompletność oświadczenia klienta. W takim przypadku klient jest informowany o rozpatrzeniu reklamacji, skargi, wniosku w terminie wskazanym w § 8 ust. 1 lub 2.
6. Przepisu § 6 ust. 5 zd. 2 nie stosuje się do klientów instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą i rolników.

§ 6

[Sposób potwierdzenia wpływu reklamacji, skargi, wniosku]

1. Pracownik jednostki bankowej przyjmujący reklamację, skargę, wniosek złożoną:
 - 1) osobiście w formie pisemnej w jednostce bankowej zajmującej się obsługą klienta potwierdza jej złożenie poprzez sporządzenie kopii dla klienta i opatruje ją pieczętką imienną, podpisem pracownika przyjmującego reklamację, skargę, wniosek oraz opatruje datę jej przyjęcia;
 - 2) osobiście w formie ustnej w jednostce bankowej zajmującej się obsługą klienta, na podstawie której pracownik jednostki bankowej wypełnił formularz, przedłożył klientowi do podpisu, potwierdza jej złożenie poprzez sporządzenie kopii dla klienta i opatruje ją pieczętką imienną, podpisem pracownika przyjmującego reklamację, skargę, wniosek oraz opatruje datę jej przyjęcia.
4. W przypadku złożenia reklamacji, skargi, wniosku w sposób opisany w § 5 ust. 1 pkt 2 - 4 pracownik jednostki bankowej przyjmujący reklamację, skargę, wniosek potwierdza jej złożenie w formie pisemnej poprzez poinformowanie klienta o przyjęciu reklamacji, skargi, wniosku wraz ze wskazaniem terminu jej rozpatrzenia.
5. W odniesieniu do klientów, którzy nie zawarli umowy z Bankiem pracownik jednostki bankowej wraz z potwierdzeniem złożenia reklamacji, skargi, wniosku, o którym mowa w ust. 1 i 2 przekazuje klientowi w formie pisemnej następujące informacje:
 - 1) wskazanie, że Bank podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego;
 - 2) wskazanie, że klient może zwrócić się o pomoc do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumentów;

- 3) pouczenie o możliwości odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację, skargę, wniosek do wyższego szczebla decyzyjnego w Banku, Komisji Nadzoru Finansowego, sądu powszechnego oraz sądu polubownego przy Związku Banków Polskich lub przy Komisji Nadzoru Finansowego, Rzecznika Finansowego;
 - 4) przyjętą przez Bank formę składania reklamacji, skargi, wniosku;
 - 5) wskazanie danych kontaktowych umożliwiających złożenie reklamacji, skargi, wniosku;
 - 6) zakres danych kontaktowych, które winien dostarczyć klient w celu sprawnego przeprowadzenia procesu rozpatrywania reklamacji, skargi, wniosku w przypadku gdy Bank takich danych nie posiada;
 - 7) sposób potwierdzenia wpływu reklamacji, skargi, wniosku;
 - 8) termin udzielenia odpowiedzi na reklamację, skargę, wniosek;
 - 9) sposób powiadomienia o rozpatrywaniu reklamacji, skargi, wniosku w tym formę odpowiedzi i sposób jej doręczenia.
6. Przepisu § 7 ust. 3 nie stosuje się do klientów instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą i rolników.

§ 7

[Termin rozpatrzenia reklamacji, skarg, wniosków]

1. Odpowiedź na reklamację, skargę, wniosek jest udzielana bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż **w ciągu 30 dni** od jej otrzymania przez jednostkę bankową, z zastrzeżeniem skarg składanych na członka Zarządu Banku i Zarząd Banku rozpatrywanych przez Radę Nadzorczą na kolejnym jej posiedzeniu.
2. W szczególnie skomplikowanych przypadkach termin, o którym mowa w ust. 1, może ulec wydłużeniu maksymalnie do 60 dni, a w przypadku klientów instytucjonalnych z wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą i rolników, do 90 dni.
3. Za szczególnie skomplikowane przypadki uznaje się konieczność uzyskania przez Bank dodatkowych informacji/dokumentów od podmiotu trzeciego niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji, skargi, wniosku.
4. W przypadku braku możliwości udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację, skargę, wniosek w terminie określonym w ust. 1, Bank w terminie 14 dni od dnia wpływu reklamacji, skargi, wniosku 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. Do zachowania terminu, o którym mowa w ust. 1 – 2 i 4 wystarczy wysłanie odpowiedzi na reklamację, skargę, wniosek przed jego upływem.
6. W przypadku niedotrzymania terminu wskazanego w ust. 1, a w określonych przypadkach terminu określonego w ust. 2, wyłącznie reklamację uznaje się za rozpatrzoną zgodnie z wolą klienta.
7. Przepisu § 8 ust. 6 nie stosuje się do:
 - 1) reklamacji składanych przez klientów instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą i rolników;
 - 2) skarg i wniosków składanych przez klientów.

§ 8

[Sposób powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji, skargi, wniosków]

1. Odpowiedź na reklamację, skargę, 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 reklamacja, skarga, wniosek została wysłana, chyba że klient podał w reklamacji, skardze, 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 reklamacja, skarga, 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 reklamacja, skarga, wniosek.
4. W przypadku nie podania przez klienta adresu korespondencyjnego oraz braku adresu w umowie zawartej z klientem reklamacja, skarga, wniosek pozostanie do odbioru w Centrali Banku.
5. W odniesieniu do klientów, którzy nie zawarli z Bankiem umowy, a złożyli reklamację, skargę, wniosek odpowiedź wysyłana jest na adres wskazany w reklamacji, skardze, wniosku lub na adres mailowy, o którym mowa w ust. 1 pkt 2. Postanowienie ust. 4 stosuje się odpowiednio.
6. Przepisu § 9 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 reklamację, skargę, wniosek klient może:
 - 1) odwołać się do wyższych szczebli decyzyjnych Banku, poprzez złożenie odwołania w formie i miejscu właściwej reklamacji;
 - 2) złożyć zapis na Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego;
 - 3) skorzystać z instytucji Arbitra Bankowego przy Związku Banków Polskich;
 - 4) złożyć wniosek do Rzecznika Finansowego w sprawie rozwiązania sporu lub
 - 5) wystąpić z powództwem do sądu powszechnego.
4. Bank Spółdzielczy w Wolinie w związku z wejściem w życie Ustawy z dnia 23 września 2016r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, informuje iż podmiotem uprawnionym właściwym do pozasądowego rozwiązywania sporów powstałych pomiędzy Bankiem a konsumentami lub osobami fizycznymi prowadzącymi działalność gospodarczą, współnikami spółek cywilnych oraz rolnikami jest Rzecznik Finansowy, Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa, <https://rf.gov.pl/>
5. Bank Spółdzielczy w Wolinie w związku z wejściem w życie Ustawy z dnia 23 września 2016r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, informuje iż podmiotem uprawnionym właściwym do pozasądowego rozwiązywania sporów powstałych pomiędzy Bankiem a konsumentami jest Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego, Pl. Powstańców Warszawy 1, 00 – 030 Warszawa, <http://www.knf.gov.pl/> / regulacje / Sad_Polubowny/
6. Przepisu § 10 ust. 3 pkt 4 nie stosuje się do klientów instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą i rolników.