



ZASADY PRZYJMOWANIA ORAZ ROZPATRYWANIA SKARG I REKLAMACJI W BANKU SPÓŁDZIELCZYM CZECHOWICE – DZIEDZICE - BESTWINA

§1.

1. Klient Banku Spółdzielczego Czechowice – Dziedzice – Bestwina ma możliwość złożenia skargi, w tym także reklamacji, czyli kierowanego do Banku wystąpienia odnoszącego się do jego zastrzeżeń dotyczących usług lub działalności Banku.

§2.

Przez użyte w niniejszych Zasadach przyjmowania oraz rozpatrywania skarg i reklamacji w Banku, należy rozumieć:

- 1) Bank – Bank Spółdzielczy Czechowice-Dziedzice-Bestwina z siedzibą w Czechowicach-Dziedzicach przy ulicy Słowackiego 14, zarejestrowany w Sądzie Rejonowym Katowice-Wschód w Katowicach w Wydziale VIII Gospodarczy KRS pod numerem KRS 0000131712;
- 2) Oddział Banku - punkt bezpośredniej obsługi Klientów Banku - Centrala, Filia, Punkt Kasowy;
- 3) Klient – osobę fizyczną, osobę fizyczną prowadzącą jednoosobową działalność gospodarczą, osobę prawną, jednostkę organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, lub wspólników spółki cywilnej, zarówno tych którzy korzystają lub korzystali z usług Banku, wnioskowali o świadczenie takich usług lub byli odbiorcami oferty marketingowej Bank;
- 4) Trwały nośnik informacji – trwałe nośnik informacji w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 roku o usługach płatniczych (t.j. Dz.U. z 2014 r., poz. 873 z późn. zm.) tj. nośnik umożliwiający klientowi przechowywanie adresowanych do niego informacji w sposób umożliwiający dostęp do nich przez okres odpowiedni do celów sporządzenia tych informacji i pozwalający na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci.

§3.

Zgłoszenia skarg/reklamacji przez Klienta powinny być dokonywane niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia, w celu umożliwienia sprawnego i rzetelnego rozpatrzenia skargi/reklamacji.

§4.

1. Klient może składać skargę/reklamację w formie:
 - 1) pisemnej, w postaci reklamacji opatrzonej podpisem Klienta i przekazanej w dowolnym Oddziale Banku zajmującym się obsługą Klienta:
 - a) Centrali - Czechowice – Dziedzice, ul. Słowackiego 14,
 - b) Filii - Bestwina, ul. Witosa 8,
 - c) Punktach Kasowych:
 - Czechowice – Dziedzice, ul. Legionów 191,
 - Czechowice – Dziedzice, ul. Nad Białką 1a, ,
 - Zabrzeg, ul. Miliardowicka 17 A,
 - Rudzica, Rudzica 541,



ZASADY PRZYJMOWANIA ORAZ ROZPATRYWANIA SKARG I REKLAMACJI W BANKU SPÓŁDZIELCZYM CZECHOWICE – DZIEDZICE - BESTWINA

2) pisemnej, w postaci reklamacji wysłanej na adres korespondencyjny Banku:

Bank Spółdzielczy Czechowice – Dziedzice - Bestwina
ul. Słowackiego 14
43-502 Czechowice-Dziedzice

- 3) ustnej, osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w Oddziale Banku.
2. Reklamacje dotyczące transakcji dokonanych kartami płatniczymi winny być składane na obowiązującym w Banku formularzu, przy czym reklamację dotyczącą każdej transakcji należy złożyć na oddzielnym formularzu.
 3. Formularze reklamacyjne Bank udostępnia na stronie internetowej www.bsczechowice.com.pl oraz bezpośrednio w Oddziałach Banku prowadzących obsługę Klientów.
 4. Klient może składać skargę/reklamację przez pełnomocnika dysponującego pełnomocnictwem posiadającym zwykłą formę pisemną, chyba że istnieją szczególne uwarunkowania faktyczne wskazujące na konieczność zachowania innej formy szczególnej, o czym Klient jest informowany na etapie zawarcia Umowy.
 5. Złożenie skargi/reklamacji nie zwalnia Klienta z obowiązku terminowego regulowania zobowiązań wobec Banku.

§5.

1. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) dane identyfikacyjne Klienta (w przypadku osoby fizycznej – imię, nazwisko i PESEL, w przypadku osoby prawnej lub jednostki nieposiadającej osobowości prawnej – nazwę oraz REGON lub NIP),
 - 2) dokładne dane adresowe, w tym adres korespondencyjny,
 - 3) dokładny opis zdarzenia lub przedmiotu zastrzeżeń Klienta,
 - 4) własnoręczny podpis Klienta.
2. Reklamacja dotycząca transakcji dokonywanych kartami płatniczymi oprócz danych zawartych w ust. 1 dodatkowo powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko Posiadacza karty/Użytkownika karty,
 - 2) numer karty,
 - 3) kwota transakcji,
 - 4) data transakcji,
 - 5) nazwa usługodawcy,
 - 6) miejsce dokonania transakcji,
 - 7) numer referencyjny transakcji.
3. W przypadku, w którym reklamacja/skarga nie zawiera wszystkich niezbędnych do jej rozpatrzenia informacji/dokumentów, Bank zwraca się do Klienta o ich uzupełnienie w formie w jakiej Klient złożył reklamację.

§6.

Na życzenie Klienta Bank przekazuje mu pisemne potwierdzenie złożenia skargi/reklamacji lub w innym trybie z nim uzgodnionym.



ZASADY PRZYJMOWANIA ORAZ ROZPATRYWANIA SKARG I REKLAMACJI W BANKU SPÓŁDZIELCZYM CZECHOWICE – DZIEDZICE - BESTWINA

§7.

1. Bank udziela odpowiedzi na reklamację/skargę bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie do 30 dni od daty jej otrzymania.
2. W przypadku, gdy z uwagi na złożoność sprawy, zachodzi konieczność przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego i termin 30-dniowy nie może zostać dotrzymany, Bank informuje Klienta o przyczynie opóźnienia, wskazując okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy oraz określa przewidywany termin udzielenia odpowiedzi, który nie może być dłuższy niż 60 dni od daty otrzymania reklamacji.

§8.

Bank rozpatruje złożoną skargę/reklamację i udziela Klientowi odpowiedzi w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji. Na wniosek Klienta Bank może dostarczyć odpowiedź pocztą elektroniczną.

§9.

1. Odpowiedź na skargę/reklamację wysyłana jest listem poleconym na adres korespondencyjny podany przez Klienta z zastrzeżeniem ust. 2-4.
2. W odniesieniu do Klientów, którzy zawarli z Bankiem umowę na świadczenie usługi, adres korespondencyjny o którym mowa w ust. 1 powinien być zgodny z adresem Klienta zarejestrowanym w systemie Bankowym.
3. W przypadku braku zgodności adresu korespondencyjnego, o którym mowa w ust. 2 odpowiedź przesłana zostanie na adres Klienta zarejestrowany w systemie Bankowym.
4. W odniesieniu do Klientów, którzy nie zawarli z Bankiem umowy, a zgłoszyli skargę/reklamację, odpowiedź wysyłana jest na adres wskazany w skardze/reklamacji.
5. W przypadku, gdy Klient zawnioskuje o elektroniczne wysłanie odpowiedzi na skargę, może być ona wysłana z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, poprzez załączenie skanu odpowiedzi, na adres mailowy, z którego skarga/reklamacja została wysłana, chyba że Klient podał w skardze/reklamacji inny adres mailowy.

§10.

1. Bank Spółdzielczy Czechowice – Działkowice- Bestwina rozpatruje skargi/reklamacje w sposób rzetelny, obiektywny z poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa i dobrych obyczajów w sposób zapewniający wydanie niezależnego i obiektywnego rozwiązania zgłoszonego problemu.
2. W celu rzetelnego rozpatrywania skarg/ reklamacji Bank Spółdzielczy Czechowice – Działkowice - Bestwina wykorzystuje rozwiązania organizacyjne oraz techniczne usprawniające ewidencję oraz analizę danych związanych z rozpatrywaniem skarg i reklamacji.

§11.

1. Od stanowiska zawartego w odpowiedzi na skargę/reklamację Klient może odwołać, w tym celu może zwrócić się do Banku o ponowne rozpatrzenie reklamacji w terminie 30 dni od daty otrzymania odpowiedzi na reklamację.



ZASADY PRZYJMOWANIA ORAZ ROZPATRYWANIA SKARG I REKLAMACJI W BANKU SPÓŁDZIELCZYM CZECHOWICE – DZIEDZICE - BESTWINA

2. W przypadku sporu z Bankiem Klient będący konsumentem może zwrócić się o pomoc do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta.
3. Klient ma prawo do pozasądowego rozstrzygania ewentualnych sporów z Bankiem. Organami właściwymi do rozstrzygania sporów są :
 - 1) Bankowy Arbitraż Konsumencki działający przy Związku Banków Polskich w przypadku Klienta będącego konsumentem,
 - 2) Rzecznik Finansowy (od dnia 1 stycznia 2016r.) w przypadku Klienta, który jest osobą fizyczną,
 - 3) Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego.
4. Niezależnie od opisanego w ust 3. Postępowania, Klientowi w każdym czasie przysługuje prawo do wystąpienia z powództwem do właściwego sądu powszechnego.

§12.

1. Organem nadzoru właściwym w sprawach ochrony konsumentów jest Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.
2. Organem nadzoru nad działalnością Banku jest Komisja Nadzoru Finansowego.