

Informacja o terminach i zasadach rozpatrywania skarg i reklamacji

Bank Spółdzielczy w Poczesnej uprzejmie informuje , że przy rozpatrywaniu skarg i reklamacji stosuje następujące zasady :

1. Przy klasyfikacji skarg/reklamacji stosuje się poniżej ustalone zasady :

- 1) O tym czy pismo jest skargą czy reklamacją decyduje jego treść, nie zaś forma zewnętrzna .
- 2) Reklamację, w rozumieniu niniejszego przepisu, stanowi zgłoszone przez klienta Banku zastrzeżenie dotyczące świadczonej przez Bank usługi związanej z wykonywaniem czynności bankowych.
- 3) Skarga jest wyrażonym przez osobę będącą stroną czynności z Bankiem niezadowolaniem ze sposobu działania Banku i/lub jego pracowników .
- 4) Klasyfikacji pisma wraz z dyspozycją pisemną w zakresie wskazania komórki organizacyjnej i pracownika do rozpoznania i załatwienia sprawy dokonuje prezes zarządu, a w przypadku nieobecności jego zastępcy.
- 5) Przy wydawaniu dyspozycji , o której mowa w punkcie 4 stosuje się zasadę ,że:
 - a) Skargi na pracownika przekazuje się do rozpatrzenia jego przełożonemu albo inspektorowi kontroli wewnętrznej ,
 - b) Skargi wskazujące na podejrzenie popełnienia przez pracownika czynu zabronionego przekazuje się do rozpatrzenia lub przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego inspektorowi kontroli wewnętrznej albo powołuje się w tym celu specjalny zespół,
 - c) Reklamacje przekazuje się do rozpatrzenia temu pracownikowi ,który wykonał błędnie czynność pierwotną .

2. Przy rozpatrywaniu skarg stosuje się poniżej ustalone zasady :

- 1) Skarga podlega rozpatrzeniu i udzieleniu pisemnej odpowiedzi wnoszącemu . Treść odpowiedzi na skargę powinna zwierać , o ile to możliwe, pełne i wyczerpujące uzasadnienie faktyczne i prawne , stosownie do zarzutów zamieszczonych w skardze .
- 2) Termin na rozpatrzenie skargi i udzielenie odpowiedzi wynosi 30 dni licząc od daty wpływu skargi do Banku. W sprawach zawiłych , wielowątkowych termin rozpatrzenia skargi może być przedłużony. O nowym terminie rozpatrzenia skargi zawiadamia się wnoszącego.
- 3) Osoba wskazana do rozpatrzenia skargi referuje prezesowi zarządu lub w przypadku nieobecności jego zastępcy , stan w sprawie oraz wnioski płynące z rozpatrzenia , a także przygotowuje projekt odpowiedzi.

4) Wnioski z rozpoznanej skargi zmierzające do uruchomienia środków finansowych Banku albo do wszczęcia procedury ze stosunku pracy albo skierowania zawiadomienia do organów ścigania wymagają zatwierdzenia przez zarząd Banku.

5) Pismo będące odpowiedzią na skargę sygnuje prezes zarządu lub jego zastępca .

3. Zasady składania i rozpatrywania reklamacji

1) Klient może złożyć reklamację w każdej placówce Banku obsługującej klientów.

2) Reklamacja może być złożona:

a) w formie pisemnej - osobiście, przez klienta, albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529);

b) ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty klienta w placówce Banku;

c) w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, na adres poczty elektronicznej podawany na stronie internetowej Banku w zakładce – kontakt.

3) Reklamacje składane telefonicznie lub ustnie przyjmuje pracownik placówki Banku do protokołu .

4) Bank informuje każdego Klienta o miejscu i formie składania reklamacji oraz o terminie rozpatrzenia reklamacji .

5) Poinformowanie Klienta o procedurze składania i rozpatrywania reklamacji może nastąpić poprzez :

a) Zamieszczenie informacji w umowie zawieranej z Klientem;

b) Przekazanie Klientowi , z którym Bank nie zawierał umowy , informacji w formie pisemnej w terminie 7 dni , od dnia , w którym nastąpiło zgłoszenie roszczeń przez Klienta , zgodnie z zasadami określonymi w ustawie z dnia 5.08.2015r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym .

6) Odpowiedzi na reklamację Bank udziela się w formie pisemnej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji , a na wniosek Klienta odpowiedź może być dostarczona pocztą elektroniczną.

7) Reklamację Bank rozpatruje się i udziela odpowiedzi w terminie 30 dni od dnia wniesienia reklamacji , a w przypadku , gdy rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi nie jest możliwe w terminie 30 dni od dnia wniesienia reklamacji , Bank informuje pisemnie Klienta , który wystąpił z reklamacją, o:

a) przyczynach opóźnienia;

- b) okolicznościach, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
 - c) przewidywanym okresie rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni licząc od dnia , w którym reklamacja została przyjęta przez Bank lub wpłynęła do Banku.
- 8) W przypadku nieuwzględnienia przez Bank roszczeń wynikających z reklamacji, Klientowi przysługuje prawo :
- a) odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację , które wnosi się w formie pisemnej do Zarządu Banku Spółdzielczego w Poczesnej, w terminie 14 dni licząc od dnia otrzymania odpowiedzi;
 - b) wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego;
 - c) wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego wg właściwości rzeczowej i miejscowej określonej w przepisach ustawy Kodeks Postępowania Cywilnego.
- 9) Zarząd Banku rozpatruje odwołanie i udziela odpowiedzi w terminie 30 dni licząc od dnia wpływu odwołania do Banku.

Treść obowiązuje od dnia 30.10.2015r.