

Załącznik
do Uchwały Zarządu nr 5/2017
z dnia 12 stycznia 2017 r.
I zmiana - Uchwała Zarządu nr 41/2017
z dnia 23 lutego 2017 r.



Spółdzielcza Grupa Bankowa
Bank Spółdzielczy w Nakle nad Notecią

Zasady składania skarg i reklamacji w Banku Spółdzielczym w Nakle nad Notecią

(obowiązują od 23 luty 2017 roku)

Nakło nad Notecią, styczeń 2017 r.
(ostatnia zmiana - luty 2017)

Zasady składania skarg i reklamacji

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

[Forma i miejsce złożenia reklamacji]

§ 1

1. Reklamacja może być złożona:
 - 1) osobiście w Centrali (siedzibie Banku) lub w dowolnej placówce Banku w formie pisemnej lub ustnej do protokołu;
 - 2) telefonicznie w formie ustnej poprzez kontakt z placówką Banku na numery podane na stronie internetowej Banku (www.bsnaklo.pl);
 - 3) listownie w formie pisemnej na adres Centrali lub dowolnej placówki Banku;
 - 4) z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wysyłając e-mail na adres podany na stronie internetowej Banku;
 - 5) za pośrednictwem bankowości internetowej Internet Banking;
 - 6) faksem w formie pisemnej na numery placówek Banku, podane na stronach internetowych Banku, z zastrzeżeniem ust. 2.
2. W przypadku reklamacji dotyczących transakcji dokonanych kartami płatniczymi złożonych przez klientów instytucjonalnych, za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, w tym również wspólników spółek cywilnych oraz rolników reklamacje mogą być zgłaszane w formie:
 - 1) osobiście w Centrali (siedzibie Banku) lub w dowolnej placówce Banku prowadzącej obsługę klientów w formie pisemnej lub ustnej;
 - 2) listownie w formie pisemnej na adres Centrali Banku lub dowolnej placówki Banku;
 - 3) z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wysyłając e-mail na adres podany na stronie internetowej Banku;
 - 4) za pośrednictwem faxu w formie pisemnej do Centrali Banku: (52) 386-71-65 lub na numer faksu placówki Banku prowadzącej rachunek lub innej dowolnej placówki Banku, której adres znajduje się na stronie internetowej Banku.
3. W przypadku reklamacji dotyczących kart płatniczych składanych przez klientów innych niż instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, w tym wspólników spółek cywilnych oraz rolników składane w formie ustnej Bank wezwie klienta do uzupełnienia reklamacji poprzez złożenie podpisu na formularzu.
4. 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. Do reklamacji - o ile to możliwe - należy dołączyć dokumenty, dodatkowe informacje/wyjaśnienia dotyczące reklamowanej transakcji.
5. Adresy Centrali Banku Spółdzielczego w Nakle nad Notecią oraz wszystkich placówek znajdują się:
 - 1) Centrala - ul. Sądowa 10, 89-100 Nakło nad Notecią;
 - 2) Oddział w Nakle - ul. Sądowa 10, 89-100 Nakło nad Notecią;
 - 3) Oddział w Nakle, Filia nr 1 w Sadkach - ul. Powstańców Wlkp. 1, 89-110 Sadki;
 - 4) Oddział w Bydgoszczy - ul. Abrahama 8, 85-318 Bydgoszcz;

- 5) Oddział w Bydgoszczy, Filia w Fordonie - ul. Twardzickiego 14C, 85-796 Bydgoszcz;
- 6) Oddział w Bydgoszczy, Filia w Brzozie - ul. Łabiszyńska 1C, 86-061 Brzoza.

[Zakres danych zawartych w reklamacji]

§ 2

1. Treść reklamacji złożonej formie pisemnej powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko lub nazwę klienta;
 - 2) adres korespondencyjny i/lub adres e-mail / i numer telefonu kontaktowego;
 - 3) dokładny opis zdarzenia lub przedmiotu zastrzeżeń klienta;
 - 4) oczekiwany przez klienta stan po rozpatrzeniu zastrzeżeń;
 - 5) własnoręczny podpis klienta,
z zastrzeżeniem ust. 2.
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/karty mobilnej HCE;
 - 3) numer rachunku, do którego wydano kartę/kartę mobilną HCE;
 - 4) datę transakcji;
 - 5) kwotę transakcji;
 - 6) miejsce dokonania reklamowanej transakcji (nazwa placówki, miasto, państwo).
3. W przypadku stwierdzenia przez Bank braku informacji wymaganych do rozpatrzenia reklamacji, Bank zwraca się do klienta o ich uzupełnienie w formie, w jakiej klient złożył reklamację.
4. W sytuacji odmowy podania przez klienta wszystkich danych niezbędnych do rozpoczęcia procesu dotyczącego rozpatrzenia reklamacji, a także w razie odmowy złożenia podpisu na formularzu reklamacji dotyczącej transakcji dokonanej kartą, Bank informuje klienta, że rozpatrzenie reklamacji nie będzie możliwe ze względu na niekompletność oświadczenia klienta. Niezależnie od powyższego Bank udziela odpowiedzi na reklamację w terminie określonym w § 4 ust. 1.

[Sposób potwierdzenia wpływu reklamacji]

§ 3

Na życzenie klienta Bank potwierdza złożenie reklamacji w formie pisemnej.

[Termin rozpatrzenia reklamacji]

§ 4

1. Odpowiedź na reklamację jest udzielana bez zbędnej zwłoki nie później niż w terminie do 30 dni kalendarzowych od daty wpływu reklamacji do Banku.
2. W szczególnie skomplikowanych przypadkach termin, o którym mowa w ust. 1, może ulec wydłużeniu do 60 dni kalendarzowych, a w przypadku klientów instytucjonalnych z wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, w tym wspólników spółek cywilnych i rolników, do 90 dni.
3. Za szczególnie skomplikowane przypadki, o których mowa w ust. 2 uznaje się konieczność uzyskania przez Bank dodatkowych informacji od podmiotów trzecich współpracujących z Bankiem niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji, a w przypadku reklamacji dotyczących kart płatniczych - dodatkowo transakcje dokonane kartą poza granicami kraju wymagające

uzyskania informacji od organizacji zajmujących się rozliczeniem transakcji wykonywanych przy użyciu kart płatniczych.

4. W przypadku braku możliwości udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację w terminie określonym w ust. 1, Bank w formie pisemnej powiadamia o tym klienta w terminie 14 dni od dnia wpływu reklamacji wraz z podaniem:
 - 1) przyczyn opóźnienia w rozpatrywaniu reklamacji wraz z przeprosinami;
 - 2) okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia zastrzeżeń klienta;
 - 3) przewidywanego terminu udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację, który nie może być dłuższy niż wskazany w ust. 2.
5. Do zachowania terminu, o którym mowa w ust. 1 – 2 wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
6. W przypadku niedotrzymania terminu określonego w ust. 1, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach, o których mowa w ust. 3 terminu określonego w ust. 2, reklamację uznaje się za rozpatrzoną zgodnie z wolą klienta.
7. Zasad opisanych w ust. 6 nie stosuje się do reklamacji złożonych przez klientów instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, w tym wspólników spółek cywilnych i rolników.
8. Udzielając odpowiedzi na reklamację Bank bierze pod uwagę stan faktyczny istniejący w ostatnim dniu terminu na udzielenie odpowiedzi na reklamację, chyba że informacje i ewentualne dokumenty, jakimi dysponuje Bank, umożliwiają udzielenie odpowiedzi wcześniej.
9. W przypadku gdy zmianie ulegnie stan faktyczny, w oparciu o który Bank udzielił odpowiedzi na reklamację, Bank ponownie rozpoznaje reklamację biorąc pod uwagę zmieniony stan faktyczny, o ile zmiany nastąpiły na korzyść klienta.

[Sposób powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji]

§ 5

1. Odpowiedź na reklamację udzielana jest w formie pisemnej i wysyłana:
 - 1) listem poleconym na adres wskazany przez klienta w reklamacji, z zastrzeżeniem ust. 2;
 - 2) wyłącznie na wniosek klienta z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres mailowy, z którego reklamacja została wysłana, chyba, że klient poda w reklamacji inny adres mailowy do otrzymania odpowiedzi poprzez załączenie skanu odpowiedzi.
2. W odniesieniu do klientów, którzy nie zawarli z Bankiem umowy, a złożyli reklamację, odpowiedź wysyłana jest na adres wskazany w reklamacji lub adres mailowy, o którym mowa w ust. 1 pkt 2.
3. Zasady z ust. 2 nie stosuje się do klientów instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, w tym wspólników spółek cywilnych i rolników.

[Informacje dodatkowe]

§ 6

1. Bank jest podmiotem podlegającym nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
2. W razie sporu z Bankiem klient będący konsumentem może zwrócić się o pomoc do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Praw Konsumentów.
3. W przypadku reklamacji dotyczących ubezpieczeń, klient Banku ma możliwość zwrócenia się o pomoc do Rzecznika Finansowego.

4. Od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację klient może:
 - 1) odwołać się do wyższych szczebli decyzyjnych Banku, w tym do Zarządu Banku, a w przypadku złożenia skargi na działalność Zarządu, do Rady Nadzorczej Banku poprzez złożenie odwołania w formie i miejscu właściwej dla reklamacji;
 - 2) złożyć zapis na Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego,
 - 3) złożyć wniosek o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego,
 - 4) skorzystać z instytucji Arbitra Bankowego przy Związku Banków Polskich lub
 - 5) wystąpić z powództwem do właściwego miejscowo sądu powszechnego, tj. właściwego dla miejsca siedziby Banku Sądu Rejonowego w Nakle nad Notecią, ul. Sądowa 3, 89-100 Nakło nad Notecią ze wskazaniem Banku Spółdzielczego w Nakle nad Notecią, ul. Sądowa 10, 89-100 Nakło nad Notecią jako pozwanego.
5. Zasady opisanej w ust. 4 pkt. 3 nie stosuje się do klientów instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, w tym wspólników spółek cywilnych i rolników.

[Skargi]

W przypadku posiadania zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Bank lub wykonywanej działalności klient ma prawo złożyć skargę. Do skarg stosuje się odpowiednio zasady zawarte w §§ 1-6, za wyjątkiem § 4 ust. 6 i § 6 ust. 4 pkt. 3.

Informacja o podmiotach rozpatrujących spory konsumenckie

Bank Spółdzielczy w Nakle nad Notecią, w związku z wejściem w życie Ustawy z dnia 23 września 2016 r. 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, wspólnikami spółek cywilnych oraz rolnikami, jest Rzecznik Finansowy, Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa, <https://rf.gov.pl/>.

Bank Spółdzielczy w Nakle nad Notecią, w związku z wejściem w życie Ustawy z dnia 23 września 2016 r. 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, 00-030 Warszawa, Pl. Powstańców Warszawy 1, https://knf.gov.pl.