



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

§1.

1. Klient Banku Spółdzielczego Czechowice – Dziejzice – 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-Dziejzice-Bestwina z siedzibą w Czechowicach-Dziejzicach przy ulicy Słowackiego 14, zarejestrowany w Sądzie Rejonowym Katowice-Wschód w Katowicach w Wydziale VIII Gospodarczy pod numerem KRS 0000131712;
- 2) placówka 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) trwałe 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 skargi/reklamacji opatrzonej podpisem Klienta i przekazanej w dowolnej placówce Banku zajmującym się obsługą Klienta:
 - a) Centrali - Czechowice – Dziejzice, ul. Słowackiego 14,
 - b) Filii - Bestwina, ul. Witosa 8,
 - c) Punktach Kasowych:
 - Czechowice – Dziejzice, ul. Legionów 191,
 - Zabrzeg, ul. Piwna 4,
 - Rudzica, Rudzica 541,
 - 2) pisemnej, w postaci skargi/reklamacji wysłanej na adres korespondencyjny Banku:

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



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

- 3) pisemnej, przesłanej drogą elektroniczną za pośrednictwem systemu bankowości internetowej,
- 4) ustnej, osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w placówce 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 skargowe i reklamacyjne Bank udostępnia na stronie internetowej www.bsczechowice.com.pl oraz bezpośrednio w placówkach 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. Skarga/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, a w przypadku zgłoszenia reklamacji nieautoryzowanej transakcji płatniczej dodatkowo:
 - numer rachunku,
 - imię i nazwisko Posiadacza rachunku,
 - datę dokonania transakcji płatniczej,
 - oryginalną kwotę transakcji płatniczej,
 - wskazanie powodu złożenia reklamacji,
 - potwierdzenie czy reklamowana transakcja na rachunku płatniczym była wykonana z należącego do Klienta urządzenia umożliwiającego dokonanie tej transakcji.
 - 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 formie w jakiej Klient złożył skargę/reklamację.



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

§6.

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

§7.

1. Bank udziela odpowiedzi na reklamację/skargę która związana jest ze świadczeniem usług płatniczych bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie do 15 dni roboczych od daty jej otrzymania.
2. Bank udziela odpowiedzi na reklamację/skargę, która związana jest ze świadczeniem usług innych niż wymienione w ust. 1, bez zbędnej zwłoki jednak nie później niż w terminie do 30 dni od daty jej otrzymania.
3. W przypadku, gdy z uwagi na złożoność sprawy, zachodzi konieczność przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego i termin 15-sto lub 30-stodniowy 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:
 - 1) w przypadku określonym w ust. 1 nie może być dłuższy niż 35 dni roboczych od daty otrzymania skargi/reklamacji
 - 2) w przypadku określonym w ust. 2 nie może być dłuższy niż 60 dni od daty otrzymania skargi/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 złożyli skargę/reklamację, odpowiedź wysyłana jest na adres wskazany w skardze/reklamacji.
5. W przypadku, gdy Klientawnioskuje o elektroniczne wysłanie odpowiedzi na skargę/reklamację, może być ona wysłana z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, poprzez załączenie skanu odpowiedzi, na wskazany przez niego w skardze/reklamacji adres mailowy lub jako wiadomość wysłana w systemie Internet Banking lub Home Banking.

§10.

1. Bank Spółdzielczy Czechowice – Dziejzice- Bestwina rozpatruje skargi/reklamacje w sposób rzetelny, obiektywny z poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów



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

prawa i dobrych obyczajów w sposób zapewniający wydanie niezależnego i obiektywnego rozwiązania zgłoszonego problemu.

2. W celu rzetelnego rozpatrywania skarg/ reklamacji Bank Spółdzielczy Czechowice – Dziedzice - 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 skargi/reklamacji w terminie 30 dni od daty otrzymania odpowiedzi na skargę/reklamację.
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 rozstrzygnięcia ewentualnych sporów z Bankiem. Organami właściwymi do rozstrzygnięcia sporów są :
 - 1) Bankowy Arbitraż Konsumentcki działający przy Związku Banków Polskich (www.zbp.pl), w przypadku Klienta będącego konsumentem,
 - 2) Rzecznik Finansowy (www.rf.gov.pl), w przypadku Klienta, który jest osobą fizyczną.
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.