

Informacja dotycząca rozpatrywania skarg i reklamacji w Banku Spółdzielczym w Łobżenicy

Rozdział 1

Postanowienia ogólne

Niniejsza *Informacja dotycząca rozpatrywania skarg i reklamacji w Banku Spółdzielczym w Łobżenicy* określa obowiązki Banku Spółdzielczego w Łobżenicy, zwanego dalej Bankiem, związane z trybem składania skarg i reklamacji dotyczących funkcjonowania Banku Spółdzielczego w Łobżenicy.

Bank Spółdzielczy w Łobżenicy informuje o możliwości złożenia reklamacji rozumianej jako wystąpienie Klienta skierowane do Banku odnoszące się do zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Bank na podstawie zawartej umowy, zwłaszcza w zakresie kart płatniczych lub skargi tj. każdego innego wystąpienia Klienta skierowanego do Banku, które nie jest reklamacją, odnoszącego się do zastrzeżeń dotyczących wykonywanej przez Bank działalności.

Każda skarga/reklamacja zostanie rozpatrzona rzetelnie, wnikliwie i terminowo, z zachowaniem obiektywizmu oraz z poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa i dobrych obyczajów. Bank zapewnia możliwość złożenia skargi/reklamacji w sposób nie powodujący nadmiernych trudności.

Złożenie skargi/reklamacji powinno nastąpić w możliwie najkrótszym terminie od uzyskania przez Klienta informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia. Złożenie skargi niezwłocznie po powzięciu zastrzeżeń ułatwi i przyspieszy rzetelne rozpatrzenie skargi.

Bank Spółdzielczy w Łobżenicy udostępnia informację dotyczącą rozpatrywania skarg i reklamacji za pośrednictwem strony internetowej oraz bezpośrednio w Centrali Banku przy ul. Wyrzyskiej 26 w Łobżenicy bądź w Punkcie Obsługi Klienta przy ul. 1 Maja 2 w Łobżenicy.

Rozdział 2

Forma i miejsce złożenia reklamacji

Skargę/reklamację może być złożona w formie:

- 1) pisemnej – osobiście w Centrali Banku przy ul. Wyrzyskiej 26 w Łobżenicy bądź w Punkcie Obsługi Klienta przy ul. 1 Maja 2 w Łobżenicy lub pismem nadesłanym na adres siedziby Banku ul. Wyrzyska 26, 89-310 Łobżenica - za pośrednictwem operatora pocztowego, kuriera lub posłańca bądź faksem na numer 67 286 00 51 wew.49,
- 2) ustnej – osobiście w Centrali Banku przy ul. Wyrzyskiej 26 w Łobżenicy bądź w Punkcie Obsługi Klienta przy ul. 1 Maja 2 w Łobżenicy lub telefonicznie pod numerem tel. 67 286 00 51.
- 3) elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, na adres poczty elektronicznej: bslobz@pnet.pl.

Skarga/reklamacja może zostać złożona przez Klienta lub spisana przez pracownika Banku przyjmującego skargę - na formularzu Zgłoszenia skargi/reklamacji zamieszczonym na stronie internetowej Banku WWW.bslobzenica.pl, a w zakresie kart płatniczych reklamację składa się na formularzu. Skarga/reklamacja, w razie potrzeby, powinna zawierać kopie dokumentów niezbędnych do rozpoznania sprawy.

Skargi/reklamację należy składać w języku polskim. O ile skarga/reklamacja nie jest składana z wykorzystaniem formularzy, o których mowa powyżej, to

powinna zawierać imię i nazwisko lub nazwę Klienta, adres do korespondencji, numer PESEL, adres e-mail opis zdarzenia, czynności lub usługi będącej przedmiotem skargi/reklamacji oraz wnioszek o przesłanie odpowiedzi drogą elektroniczną, o ile Klient wyraża taką wolę.

Klient uprawniony jest do złożenia skargi/reklamacji przez pełnomocnika, na podstawie udzielonego w formie pisemnej pełnomocnictwa.

Na żądanie Klienta, Bank potwierdza fakt złożenia skargi/reklamacji na piśmie bądź w innej uzgodnionej z Klientem formie.

Rozdział 3

Termin rozpatrzenia skargi/reklamacji oraz forma powiadomienia o rozpatrzeniu skargi/reklamacji

Bank udziela odpowiedzi na skargę/reklamację w terminie 30 dni kalendarzowych od dnia następnego po jej otrzymaniu w formie papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji, w tym w szczególności pocztą elektroniczną, o ile Klient w momencie złożenia skargi zastrzegł sobie taką formę.

Za dzień otrzymania skargi/reklamacji uważa się:

- 1) w przypadku złożenia skargi/reklamacji w formie pisemnej poprzez:
 - a) przesłanie za pośrednictwem operatora pocztowego, kuriera lub posłańca na adres Centrali Banku – dzień wpływu korespondencji do Centrali Banku Spółdzielczego w Łobżenicy,
 - b) osobiste złożenie w Centrali lub w Punkcie Obsługi Klienta – dzień złożenia skargi/reklamacji w Centrali lub Punkcie Obsługi Klienta,
 - c) faksem – dzień otrzymania dokumentu,
- 2) ustne/telefonicznie – dzień przeprowadzenia rozmowy z Klientem,
- 3) w przypadku złożenia skargi/reklamacji za pośrednictwem poczty elektronicznej – dzień wprowadzenia skargi/reklamacji do środka komunikacji

elektronicznej w taki sposób, że Bank Spółdzielczy w Łobzenicy mógł się zapoznać z jej treścią.

W przypadku, w którym skarga/reklamacja nie zawiera wszystkich niezbędnych do jej rozpatrzenia informacji/dokumentów, Bank informuje Klienta o konieczności uzupełnienia zgłoszenia. W takim przypadku, termin udzielenia odpowiedzi biegnie od daty dostarczenia do Banku wszystkich niezbędnych do rozpatrzenia skargi/reklamacji informacji/dokumentów.

Ponadto, w sprawach szczególnie skomplikowanych, uniemożliwiających rozpatrzenie skargi/reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni kalendarzowych, Bank informuje Klienta o wydłużeniu terminu rozpatrzenia skargi/reklamacji i określa nowy, przewidywany termin rozpatrzenia skargi/reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni kalendarzowych od dnia otrzymania skargi/reklamacji oraz wyjaśnia przyczynę opóźnienia i wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy.

W przypadku niedotrzymania terminu 30 dniowego lub 60 dniowego terminu rozpatrzenia roszczenia Klienta, skargę/reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.

W przypadku nieuwzględnienia skargi/reklamacji należy podać podstawę faktyczną lub/i prawną odmowy oraz informację o trybie i terminie wniesienia odwołania.

Rozdział 4

Tryb odwoławczy

Skarga/reklamacja jest rozpatrywana przez Prezesa Zarządu Banku. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających ze skargi/reklamacji, Klient ma możliwość odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi – do Zarządu Banku. Zarząd Banku rozpatruje odwołanie, które wniesiono w formie pisemnej, za pośrednictwem operatora pocztowego, kuriera na adres

siedziby Banku lub osobiście w siedzibie Banku, pod warunkiem, że odwołanie takie zostało wniesione nie później niż w terminie 30 dni kalendarzowych od daty doręczenia odpowiedzi na skargę/reklamację, której odwołanie dotyczy.

Zarząd Banku rozpatruje i udziela odpowiedzi na odwołanie w terminie 30 dni kalendarzowych od dnia następnego po jej otrzymaniu według zasad określonych w Rozdziale 3, z uwzględnieniem możliwości wezwania Klienta do uzupełniania odwołania o informacje/dokumenty niezbędne do rozpatrzenia odwołania oraz możliwości wydłużenia terminu do rozpatrzenia odwołania do 60 dni kalendarzowych od dnia jego otrzymania w sprawach szczególnie skomplikowanych.

W dalszej kolejności, po wyczerpaniu postępowania wewnątrzbankowego i pod warunkiem nie uwzględnienia roszczeń Klienta zarówno przez Prezesa Zarządu jaki i Zarząd Banku, Klient ma możliwość:

- 1) skorzystania z mediacji przed Sądem Polubownym przy Związku Banków Polskich,
- 2) skorzystania z mediacji przed Rzecznikiem Finansowym przy Komisji Nadzoru Finansowego,
- 3) wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego,
- 4) wystąpienia do Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Praw Konsumentów – w przypadku Klientów będących konsumentami,
- 5) wystąpienia z powództwem przeciwko Bankowi Spółdzielczemu w Łobżenicy do Sądu Rejonowego w Złotowie lub Sądu Okręgowego w Poznaniu, w zależności od wartości dochodzonego roszczenia.

Rozdział 5

Informacje końcowe

Bank nie pobiera żadnych opłat i prowizji za przyjęcie i rozpatrzenie skargi.

Właściwym dla Banku organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego z siedzibą przy Placu Powstańców Warszawy 1, 00- 030 Warszawa, adres korespondencyjny Urzędu: Komisja Nadzoru Finansowego, Plac Powstańców Warszawy 1, skr. poczt. 419, 00-950 Warszawa 1.