

Zasady składania i rozpatrywania reklamacji, skarg i wniosków w Banku Spółdzielczym w Dzierżoniowie

[Forma i miejsce złożenia reklamacji]

1. Reklamacje mogą być wnoszone przez Klienta:
 - 1) osobiście w formie pisemnej lub ustnej do odnotowania w Centrali lub w dowolnej Placówce Banku;
 - 2) przesyłką pocztową na adres Centrali Banku;
 - 3) w formie elektronicznej – email na adres centrala@bsdzierzoniow.pl;
 - 4) telefonicznie poprzez numery telefonu, które podane są na stronie internetowej Banku www.bsdzierzoniow.pl;
2. W przypadku reklamacji dotyczących kart płatniczych składanych w formie ustnej Klient zobowiązany jest do uzupełnienia reklamacji poprzez złożenie podpisu na formularzu w Placówce Banku.

[Zakres danych zawartych w reklamacji]

1. Treść reklamacji powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko lub nazwę Klienta;
 - 2) adres korespondencyjny;
 - 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 NFC;
 - 3) numer rachunku, do którego wydano kartę/kartę NFC;
 - 4) datę transakcji;
 - 5) kwotę transakcji;
 - 6) miejsce dokonania reklamowanej transakcji (nazwę placówki, miasto, państwo);
3. Formularze reklamacji znajdują się na stronie internetowej Banku – www.bsdzierzoniow.pl.
4. 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.
5. W sytuacji odmowy podania przez Klienta wszystkich danych niezbędnych do rozpoczęcia procesu rozpatrzenia reklamacji, Bank informuje Klienta, że rozpatrzenie reklamacji nie będzie możliwe ze względu na niekompletność oświadczenia Klienta. Niezależnie od powyższego Klient otrzymuje informację w terminie 30 dni.

[Sposób potwierdzenia wpływu reklamacji]

Bank potwierdza złożenie reklamacji w formie pisemnej, a w przypadku składania reklamacji telefonicznie – w formie ustnej.

[Termin rozpatrzenia reklamacji]

1. Odpowiedź na reklamację udzielana jest bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu 30 dni od jej wpływu do Banku.
2. W szczególnie skomplikowanych przypadkach termin, o którym mowa w ust. 1, może ulec wydłużeniu do 60 dni.
3. Za szczególne skomplikowane przypadki 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 lub 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 informuje Klienta w formie pisemnej w terminie 14 dni od otrzymania reklamacji wraz z podaniem:
 - 1) przyczyn opóźnienia w rozpatrywaniu reklamacji;
 - 2) okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozstrzygnięcia sprawy;
 - 3) przewidywanego terminu udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację, który nie może być dłuższy niż 60 dni.
5. W przypadku niedotrzymania terminu wskazanego w ust. 1, a w określonych przypadkach terminu określonego w ust. 2, reklamację uznaje się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.

[Sposób powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji]

Odpowiedź na reklamację udzielana jest w formie pisemnej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji i wysłana:

- 1) listem poleconym na adres wskazany w reklamacji,
- 2) wyłącznie na wniosek Klienta – na wskazany adres mailowy, poprzez załączenie skanu odpowiedzi.

[Informacje dodatkowe]

1. Bank podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
2. W razie sporu z Bankiem Klient będący konsumentem może zwrócić się o pomoc do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta.
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 Zarządu Banku;
 - 2) złożyć zapis na Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego;
 - 3) skorzystać z instytucji Arbitra Bankowego przy Związku Banków Polskich;
 - 4) złożyć wniosek do Rzecznika Finansowego w sprawie rozwiązania sporu;
 - 5) wystąpić z powództwem do właściwego miejscowo sądu powszechnego wskazując Bank jako pozwanego.
5. Bank Spółdzielczy w Dzierżoniowie informuje iż:
 - podmiotem uprawnionym właściwym do pozasądowego rozwiązywania sporów powstałych pomiędzy Bankiem a konsumentami lub osobami fizycznymi prowadzącymi działalność gospodarczą, współnikami spółek cywilnych oraz rolnikami jest Rzecznik Finansowy, Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa, <https://rf.gov.pl/>
 - podmiotem uprawnionym właściwym do pozasądowego rozwiązywania sporów powstałych pomiędzy Bankiem a konsumentami jest Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego, Pl. Powstańców Warszawy 1, 00-030 Warszawa, http://www.knf.gov.pl/regulacje/Sad_Polubowny/

[skargi]

W przypadku posiadania zastrzeżeń dotyczących jakości usług świadczonych przez Bank lub wykonywanej działalności nie stanowiących reklamacji Klient ma prawo złożyć skargę.

[wniosek]

Przedmiotem wniosku mogą być sprawy dotyczące poprawy funkcjonowania Banku, lepszego zaspokojenia potrzeb Klientów, usprawnienia pracy lub poszerzenia oferty Banku.