

Tryb i zasady wnoszenia i rozpatrywania skarg/reklamacji Klientów

Klient Banku Spółdzielczego w Bielsku Podlaskim, zwanego dalej Bankiem, ma możliwość złożenia skargi/reklamacji, czyli wystąpienia zawierającego zastrzeżenia dotyczące świadczonych usług lub działalności Banku, a Bank ma obowiązek rozpatrzenia reklamacji według poniższych zasad:

1. Celem umożliwienia Bankowi rzetelnego rozpatrzenia skargi/reklamacji, Klient powinien zgłosić skargę/reklamację niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia.
2. Skarga/reklamacja powinna zawierać istotne dla rozpatrzenia sprawy zastrzeżenia oraz dane adresowe Klienta.
3. Skarga/reklamacja może być złożona:
 - 1) w formie pisemnej – osobiście, w siedzibie Banku bądź Placówkach handlowych, albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529) na adres siedziby Banku,
 - 2) ustnie – telefonicznie albo osobiście na formularzu stanowiącym załącznik nr 2 - podczas wizyty Klienta w siedzibie Banku lub placówce handlowej (przy czym sprawy dotyczące kart płatniczych określają odrębne regulacje),
 - 3) w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, na adres poczty elektronicznej: kontakt@bsbielsk.pl,
4. Skargi/reklamacje przyjmowane są w miejscu ich złożenia. Na żądanie Klienta, Bank potwierdza fakt złożenia skargi/reklamacji na piśmie bądź za pośrednictwem poczty elektronicznej.
5. Bieg terminu rozpatrzenia skargi/reklamacji rozpoczyna się w dniu jej wpływu do Banku.
6. 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.
7. Skarga/reklamacja przekazana do Banku jest rozpatrywana w sposób zapewniający wydanie niezależnego i obiektywnego rozstrzygnięcia zastrzeżenia w niej zawartego.
8. Bank udziela odpowiedzi na skargę/reklamację bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie do 30 dni od daty jej otrzymania. W przypadku, w którym skarga/reklamacja nie zawiera wszystkich niezbędnych do rozpatrzenia skargi/reklamacji informacji/dokumentów, Bank informuje Klienta o konieczności uzupełnienia zgłoszenia. W takim przypadku, termin o którym mowa w niniejszym ustępie biegnie od daty dostarczenia do Banku wszystkich niezbędnych do rozpatrzenia skargi/reklamacji informacji/dokumentów. Dostarczone przez Klienta dodatkowe informacje/dokumenty dotyczące skargi/reklamacji zostają niezwłocznie dołączone do dokumentacji.
9. W przypadku, gdy z uwagi na złożoność sprawy, zachodzi konieczność przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego i termin 30-dniowy nie może zostać dotrzymany, Bank przed upływem tego terminu, informuje klienta o:
 - 1) przyczynie opóźnienia,
 - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone,
 - 3) wskazuje przewidywany termin udzielenia odpowiedzi.
10. W przypadku, o którym mowa w ust. 8, termin rozpatrzenia reklamacji/skargi przez Bank i udzielenia odpowiedzi nie może być dłuższy niż 60 dni od daty jej otrzymania.
11. W przypadku niedotrzymania terminu określonego w ust. 8, a w określonych przypadkach terminu określonego w ust 9, skargę/reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą klienta.
12. Powiadomienie o sposobie rozpatrzenia skargi/reklamacji wysyłane jest do klienta za pośrednictwem poczty z potwierdzeniem odbioru bądź w innej formie uzgodnionej z klientem, przy czym udzielenie odpowiedzi na skargę/reklamację w innej formie możliwe jest tylko w sytuacji, gdy treść tej odpowiedzi nie naraża Banku na postawienie zarzutu o ujawnieniu tajemnicy bankowej osobom nieuprawnionym.
13. W umowie zawieranej z Klientem Bank zamieszcza następujące informacje dotyczące procedury składania i rozpatrywania skarg/reklamacji:
 - 1) miejsce i formę złożenia reklamacji,
 - 2) termin rozpatrzenia reklamacji,
 - 3) sposób powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji,a także informację o podleganiu nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
14. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających ze skargi/ reklamacji, Klient ma możliwość:
 - 1) odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi – do Zarządu Banku,
 - 2) skorzystania z mediacji przed Rzecznikiem Finansowym lub Sądem Polubownym przy Komisji Nadzoru Finansowego,
 - 3) wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego,

- 4) wystąpienia z powództwem przeciwko Bankowi do Sądu Rejonowego w Bielsku Podlaskim lub Sądu Okręgowego w Białymstoku, w zależności od wartości dochodzonego roszczenia,
 - 5) wystąpienia z wnioskiem do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta.
15. Treść odpowiedzi na reklamację zawiera pouczenie o możliwościach wskazanych w ust. 14.
16. W przypadku o którym mowa w ust. 14 pkt 1:
- 1) Zarząd Banku rozpatruje odwołanie, które wniesiono w formie pisemnej, przesyłką pocztową na adres siedziby Banku lub osobiście w siedzibie Banku, pod warunkiem, że odwołanie takie zostało wniesione nie później niż w terminie 30 dni od daty doręczenia odpowiedzi na reklamację, której odwołanie dotyczy,
 - 2) z zastrzeżeniem pkt 1, Zarząd Banku rozpatruje i udziela odpowiedzi na odwołanie w terminach, o których mowa w ust. 8 i 9, liczonych od daty otrzymania odwołania, z uwzględnieniem postanowień ust. 8.