



Bank Spółdzielczy w Pruszczu Pomorskim

Zasady składania reklamacji/skarg/wniosek

1. W przypadku posiadania zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Bank w zakresie wykonywanych czynności bankowych w rozumieniu Ustawy Prawo bankowe z dnia 29 sierpnia 1997 r, klient ma prawo złożyć reklamację.
2. W przypadku zastrzeżeń co do usług świadczonych przez Banku jako agenta ubezpieczeniowego bądź działalności zakładu ubezpieczeń zastosowanie mają poniższe zasady.

[Forma i miejsce złożenia reklamacji]

§ 1

1. Reklamacja może być złożona:
 - 1) osobiście w Centrali (siedzibie Banku) lub w dowolnym Oddziale/Punkcie kasowym w formie pisemnej lub ustnej do protokołu;
 - 2) telefonicznie w formie ustnej poprzez kontakt z Bankiem, na numer podany na stronie internetowej Banku; tj. 52 330 80 15
 - 3) listownie w formie pisemnej na adres Centrali lub dowolnego Oddziału/Punktu kasowego;
 - 4) z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wysyłając e-mail na adres podany na stronie internetowej Banku; tj. bank.reklamacje@bspruszcz.pl;
 - 5) faksem w formie pisemnej na numery Centrali/Oddziałów, podane na stronach internetowych Banku tj. Centrala w Pruszczu – 52 330 80 10, Oddział w Rojewie – 52 351 13 56, Oddział w Pakości – 52 351 87 51, Oddział w Dąbrowie – 52 315 32 86. ; z zastrzeżeniem ust. 2.
2. Reklamacje dotyczące kart płatniczych składane przez klientów instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, w tym wspólników spółek cywilnych oraz rolników mogą być składane wyłącznie:
 - 1) osobiście w Centrali (siedzibie Banku) lub w dowolnym Oddziale/Punkcie kasowym w formie pisemnej;
 - 2) listownie w formie pisemnej na adres Centrali lub dowolnego Oddziału/Punktu kasowego;
 - 3) faksem w formie pisemnej na numery Centrali/Oddziałów, podane na stronach internetowych banku;

- 4) z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wysyłając e – mail na adres podany na stronach internetowych 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.
5. Adresy Centrali oraz Oddziałów/Punktu kasowego znajdują się na stronie internetowej Banku <http://www.bspruszcz.pl/>.

[Zakres danych zawartych w reklamacji]

§ 2

1. Treść reklamacji złożonej w formie pisemnej 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).Formularze reklamacji zawarte na stronie internetowej Banku <http://www.bspruszcz.pl/index.php/reklamacje> .
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, Bank informuje klienta, że rozpatrzenie reklamacji nie będzie możliwe, ze względu na niekompletność oświadczenia klienta. Niezależnie od powyższego klient jest informowany o rozpatrzeniu reklamacji w terminie wskazanym w § 4 ust. 1.

[Sposób potwierdzenia wpływu reklamacji]

§ 3

Bank potwierdza złożenie reklamacji w formie pisemnej.

[Termin rozpatrzenia reklamacji]

§ 4

1. Bank odpowiada na reklamację bez zbędnej zwłoki nie później niż w terminie 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 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 w formie pisemnej w terminie 14 dni od dnia wpływu reklamacji:
 - 1) wyjaśnia przyczyny opóźnienia w rozpatrywaniu reklamacji;
 - 2) wyjaśnia okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia zastrzeżeń klienta;
 - 3) wskazuje przewidywany termin 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 i 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 wysłana:
 - 1) listem poleconym na adres wskazany w reklamacji przez klienta, 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 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 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. Od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację klient może:
 - 1) odwołać się do Zarządu, 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) skorzystać z instytucji Arbitra Bankowego przy Związku Banków Polskich;
 - 4) złożyć wniosek o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego;
 - 5) wystąpić z powództwem do właściwego miejscowo sądu powszechnego ze wskazaniem Banku jako pozwanego.
4. Zasady opisanej w ust. 3 pkt 4 nie stosuje się do klientów instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, w tym wspólników spółek cywilnych i rolników.

[skargi]

§ 7

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

[wniosek]

§ 8

1. Przedmiotem wniosku mogą być sprawy dotyczące poprawy funkcjonowania banku, lepszego zaspokojenia potrzeb klientów, usprawnienia pracy lub poszerzenia oferty Banku.
2. Do wniosków stosuje się odpowiednio zasady zawarte w §§ 1 – 6, za wyjątkiem § 4 ust. 6 i § 6 ust. 3 pkt. 4.

Informacja o podmiotach uprawnionych do pozasądowego rozpatrywania sporów¹

Podmiotem uprawnionym do pozasądowego rozwiązywania sporów powstałych między Bankiem a:

- 1) konsumentami, osobami fizycznymi prowadzącymi działalność gospodarczą, wspólnikami spółek cywilnych, rolnikami jest Rzecznik Finansowy, Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa, adres strony internetowej <https://rf.gov.pl/>,
- 2) konsumentami jest Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego, Pl. Powstańców Warszawy 1, 00 – 030 Warszawa, na zasadach określonych w Regulaminie Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego,² adres strony internetowej http://www.knf.gov.pl/regulacje/Sad_Polubowny/,
- 3) konsumentami jest Bankowy Arbitraż Konsumentcki przy Związku Banków Polskich, ul. Kruczkowskiego 8, 00-380 Warszawa, adres strony internetowej <https://zbp.pl/dla-konsumentow/arbitrer-bankowy/dzialalnosc>.

¹ Dotyczy sporów będących następstwem reklamacji złożonych od dnia 10 stycznia 2017 r.

² Dotyczy sporów powyżej 500,- zł