

Informacja dla Klientów Banku Spółdzielczego w Wodzisławiu Śl. dotycząca reklamacji, skarg i wniosków obowiązująca od 20.12.2018r*

[Forma i miejsce złożenia reklamacji, skarg, wniosków]

- Skargi, reklamacje, wnioski mogą być wnoszone przez Klienta w formie pisemnej:
 - składanej osobiście przez Klienta w banku – w godzinach otwarcia placówek;
 - za pośrednictwem poczty na adres korespondencyjny Banku: 44-300 Wodzisław Śląski, ul. Mendego 26;
 - elektronicznie: mailem na adres: info@bswodzislaw.pl
- Skargi, reklamacje, wnioski o których mowa w ust. 1 pkt 1 mogą być wnoszone przez Klienta w następujących jednostkach bankowych zajmujących się obsługą Klienta:
 - Centrala – Bank Spółdzielczy w Wodzisławiu Śl.;
 - Filia w Rydułtowach;
 - Punkty kasowe.

[Termin rozpatrzenia skarg, reklamacji, wniosków]

- Odpowiedź na skargę, reklamację, wniosek winna być udzielona bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu 30 dni od jej otrzymania przez jednostkę bankową, z zastrzeżeniem ust. 2 i 5.
- Skarga składana na członka Zarządu Banku i Zarząd Banku rozpatrywana jest przez Radę Nadzorczą na kolejnym jej posiedzeniu.
- W przypadku konieczności podjęcia przez Bank czynności dodatkowych, niezbędnych do rozpatrzenia skargi, reklamacji, wniosku termin o którym mowa w ust. 1 może ulec wydłużeniu maksymalnie do 60 dni.
- W przypadku braku możliwości udzielenia odpowiedzi na złożoną skargę, reklamację, wniosek w terminie określonym w ust. 1, Bank informuje o tym Klienta w formie pisemnej wraz z podaniem:
 - przyczyn opóźnienia w rozpatrywaniu reklamacji, skargi, wniosku;
 - okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozstrzygnięcia sprawy;
 - przewidywanego terminu udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację, skargę, wniosek, który nie może być dłuższy niż 60 dni.
- Dla reklamacji związanych z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty debetowej Bank rozpatruje zgłoszoną reklamację niezwłocznie, w terminie nie późniejszym niż 15 dni roboczych od jej otrzymania, z zastrzeżeniem ust. 6.
- W przypadku konieczności podjęcia przez Bank czynności dodatkowych, niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji z uwagi na złożoność sprawy, termin o którym mowa w ust. 5 może ulec wydłużeniu maksymalnie do 35 dni.
- W przypadku, gdy rozpatrzenie reklamacji nie będzie możliwe w terminie 15 dni z przyczyn wskazanych w ust. 6, Bank poinformuje o tym na piśmie Klienta/Posiadacza rachunku/ Użytkownika karty, wskazując:
 - przyczynę opóźnienia w rozpatrywaniu reklamacji;
 - okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia reklamacji;
 - przewidywany termin jej rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi który nie może być dłuższy niż 35 dni roboczych od dnia złożenia reklamacji.
- W przypadku niedotrzymania terminu wskazanego w ust. 1 i ust. 5, a w określonych przypadkach terminu określonego w ust. 3 i ust. 6., skargę, reklamację, wniosek uznaje się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.

[Sposób powiadomienia o rozpatrzeniu skargi, reklamacji, wniosków]

- Odpowiedź na skargę, reklamację, wniosek udzielana jest w formie pisemnej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji i wysłana:
 - listem poleconym na adres korespondencyjny podany przez Klienta z zastrzeżeniem ust. 3 – 5 lub
 - wyłącznie na wniosek Klienta z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres mailowy, z którego skarga, reklamacja, wniosek została wysłana, chyba że Klient podał w skardze, reklamacji, wniosku inny adres mailowy, poprzez załączenie skanu odpowiedzi.
- W odniesieniu do klientów Banku, adres korespondencyjny, o którym mowa w ust. 1 pkt 1 powinien być zgodny z adresem wskazanym w umowie zawartej z Klientem, którego dotyczy skarga, reklamacja, wniosek.
- W przypadku braku zgodności adresu korespondencyjnego, o którym mowa w ust. 1 pkt 1 odpowiedź przesłana zostanie na adres wskazany w umowie zawartej z Klientem, którego dotyczy skarga, reklamacja, wniosek.
- W przypadku nie podania przez Klienta adresu korespondencyjnego oraz braku adresu w umowie zawartej z Klientem skarga, reklamacja, wniosek pozostanie do odbioru w Centrali.
- W odniesieniu do Klientów, którzy nie zawarli z Bankiem umowy, a złożyli skargę, reklamację, wniosek odpowiedź wysyłana jest na adres wskazany w skardze, reklamacji, wniosku lub adres mailowy, o którym mowa w ust. 1 pkt 2. Postanowienie ust. 4 stosuje się odpowiednio.

[Informacje dodatkowe]

- Organem sprawującym nadzór na Bankiem jest Komisja Nadzoru Finansowego.
- Bank dopuszcza możliwość polubownego rozwiązania sporów.
- W razie sporu z Bankiem Klient będący konsumentem może zwrócić się o pomoc do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta.
- Od stanowiska zawartego w odpowiedzi na skargę, reklamację, wniosek Klient może:
 - odwołać się do Rady Nadzorczej Banku;
 - złożyć wniosek do Rzecznika Finansowego w sprawie rozwiązania sporu lub
 - wystąpić z powództwem do sądu powszechnego.
- Przepisu ust. 4 pkt 3 nie stosuje się do Klientów instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą i rolników.

***) dotyczy klientów indywidualnych oraz osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, w tym wspólników spółek cywilnych oraz rolników.**