

INFORMACJA

dla Klientów Banku Spółdzielczego w Tarnobrzegu

§1

[Reklamacja, skarga, wniosek]

1. Przedmiotem reklamacji, skargi, wniosków składanych przez klientów Banku mogą być zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Bank lub wykonywanej przez Bank działalności.
2. Wystąpienie klienta może być zaklasyfikowane jako:
 - 1) skarga (skarga na pracownika, skarga na członka Zarządu Banku, skarga na Zarząd Banku);
 - 2) reklamacja;
 - 3) wniosek.
3. O kwalifikacji o której mowa w ust. 2 decyduje treść pisma klienta.
4. Skargi należy kierować do Zarządu Banku, przy czym skarga dotycząca członka Zarządu Banku oraz Zarządu Banku, kierowana jest w dalszej kolejności do Rady Nadzorczej, celem jej rozpoznania.
5. Reklamacje należy kierować do Zarządu Banku, przedmiotem reklamacji składanej przez klientów mogą być zastrzeżenia dotyczące świadczonych przez Bank usług dla klienta.
6. Wnioski należy składać do Zarządu Banku, przedmiotem wniosku mogą być sprawy dotyczące funkcjonowania Banku, usprawnienia pracy lub poszerzenia oferty Banku.

§2

[Forma i miejsce złożenia]

1. Reklamacje skargi, wnioski mogą być wnoszone przez klienta:
 - 1) osobiście w formie pisemnej lub ustnej do protokołu w jednostce bankowej zajmującej się obsługą klienta;
 - 2) listownie w formie pisemnej na adres jednostki bankowej zajmującej się obsługą klienta;
 - 3) z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej w formie elektronicznej wysyłając e – mail na adres podany na stronie internetowej Banku tj.: reklamacje@bstarnobrzeg.pl;
 - 4) telefonicznie w formie ustnej na numer telefonu wskazany na stronie internetowej Banku, tj. 15 822 33 00;
2. Reklamacje, skargi, wnioski o których mowa w ust. 1 pkt 1 – 2 mogą być wnoszone przez klienta w następujących jednostkach bankowych zajmujących się obsługą klienta:
 - 1) Centrala: ul. Sokola 12, 39 – 400 Tarnobrzeg, tel. 15 822 33 00;
 - 2) Oddział w Baranowie Sandomierskim: ul. Rynek 8, 39 – 450 Baranów Sandomierski, tel. 15 811 80 03
 - 3) Oddział w Bidzinach: Bidziny 124, 27 – 533 Bidziny, tel. 15 861 83 18;
 - 4) Oddział w Gorzycach: ul. Piłsudskiego 1, 39 – 432 Gorzyce, tel. 15 836 22 19;
 - 5) Oddział w Lipniku: Lipnik 21, 27 – 540 Lipnik, tel. 15 869 14 16;
 - 6) Oddział w Łoniowie: Łoniów 87, 27 – 670 Łoniów, tel. 15 866 91 11;
 - 7) Oddział w Nisku: ul. Wolności 1, 37 – 400 Nisko, tel. 15 841 20 71;
 - 8) Oddział w Nowej Dębie: ul. Kościuszki 1/54A, 39 – 460 Nowa Dęba, tel. 15 846 22 35;
 - 9) Oddział w Rudniku nad Sanem: ul. Rynek 7, 37 – 420 Rudnik nad Sanem, tel. 15 876 10 33;
 - 10) Filia w Jarocinie: Jarocin 166D, 37 – 400 Jarocin, tel. 15 871 31 11;
 - 11) Filia w Pysznicy: ul. Wolności 261, 37 – 403 Pysznica, tel. 15 841 00 11;
 - 12) Filia w Tarnobrzegu: ul. Dekutowskiego 6, 39 – 400 Tarnobrzeg, tel. 15 821 13 88;
 - 13) Filia w Wojciechowicach: Wojciechowice 50, 27 – 532 Wojciechowice, tel. 15 861 40 13.

§3

[Zakres danych wymaganych do złożenia reklamacji]

1. Treść reklamacji, skargi, wniosku złożonej w formie pisemnej klienta powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko lub nazwę klienta;
 - 2) adres korespondencyjny;
 - 3) dokładny opis zdarzenia lub przedmiotu zastrzeżeń klienta/pełnomocnika;
 - 4) oczekiwany przez klienta stan po rozpatrzeniu zastrzeżeń;
 - 5) własnoręczny podpis klienta.
2. Dodatkowo, w celu ułatwienia identyfikacji klienta, formularz reklamacji może zawierać następujące dane: PESEL, NIP lub REGON.
3. Wzór formularza reklamacji dostępny jest na stronie internetowej Banku.

4. W przypadku stwierdzenia przez pracownika Banku braku informacji wymaganych do rozpatrzenia reklamacji, należy poprosić klienta o ich uzupełnienie w formie w jakiej klient złożył reklamację.

§4

[Sposób potwierdzenia wpływu skargi, reklamacji, wniosku]

1. Pracownik jednostki bankowej przyjmujący skargę, reklamację, wniosek złożoną:
 - 1) osobiście w formie pisemnej w jednostce bankowej zajmującej się obsługą klienta;
 - 2) osobiście w formie ustnej w jednostce bankowej zajmującej się obsługą klienta, z której następnie pracownik jednostki bankowej sporządził na formularzu skargę, reklamację, wniosek potwierdza jej złożenie poprzez sporządzenie kopii dla klienta i opatruje ją pieczętą imienną, podpisem pracownika przyjmującego skargę, reklamację, wniosek oraz opatruje datę jej przyjęcia.
2. W przypadku złożenia skargi, reklamacji, wniosku w sposób opisany w § 2 ust. 1 pkt 2 - 4 pracownik jednostki bankowej przyjmujący skargę, reklamację, wniosek potwierdza jej złożenie w formie pisemnej poprzez poinformowanie klienta o przyjęciu skargi, reklamacji, wniosku wraz ze wskazaniem terminu jej rozpatrzenia.
3. W odniesieniu do klientów, którzy nie zawarli umowy z Bankiem pracownik jednostki bankowej wraz z potwierdzeniem złożenia skargi, o którym mowa w ust. 1 i 2 przekazuje klientowi w formie pisemnej następujące informacje:
 - 1) miejsce składania skarg, reklamacji, wniosków;
 - 2) przyjętą przez Bank formę składania skarg, reklamacji, wniosków;
 - 3) termin rozpatrzenia skargi, reklamacji, wniosku;
 - 4) sposób powiadomienia o rozpatrzeniu skargi, reklamacji, wniosku.
4. Przepisu ust. 3 nie stosuje się do klientów instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą i rolników.

§5

[Termin rozpatrzenia reklamacji, skargi, wniosku]

1. Odpowiedź na reklamację, skargę wniosek, powinna zostać udzielona bez zbędnej zwłoki, jednak nie później, niż w terminie:
 - 1) 15 dni roboczych od daty jej otrzymania dla reklamacji, złożonej przez Klienta, związanej z realizacją Zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej;
 - 2) 30 dni kalendarzowych od daty otrzymania reklamacji niezwiązanej z realizacją Zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej.
2. W szczególnych przypadkach, termin udzielenia odpowiedzi może zostać wydłużony do:
 - 1) 35 dni roboczych dla reklamacji, złożonej przez Klienta, związanej z realizacją Zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej, w szczególności reklamacji kartowych rozpatrywanych przy udziale Visa lub MasterCard;
 - 2) 60 dni kalendarzowych od daty otrzymania reklamacji niezwiązanej z realizacją Zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej.
3. W przypadku, uzasadnionej niemożności udzielenia odpowiedzi w terminach wskazanych w ust 1, pracownik Komórki rozpatrującej:
 - 1) informuje Klienta pisemnie lub we wskazany przez niego sposób o konieczności wydłużenia terminu odpowiedzi, z zastrzeżeniem, że informacja ta może być przekazana wyłącznie na trwałym nośniku informacji;
 - 2) podaje przyczyny opóźnienia;
 - 3) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone;
 - 4) określa przewidywany termin udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 35 dni roboczych dla reklamacji związanych z realizacją Zlecenia płatniczego oraz 60 dni kalendarzowych dla pozostałych reklamacji.
4. 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.

§6

[Sposób powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji, skargi, wniosku]

1. Odpowiedź na skargę, reklamację, wniosek udzielana jest w formie pisemnej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji i wysłana:
 - 1) listem poleconym na adres korespondencyjny podany przez klienta z zastrzeżeniem ust. 3 – 5 lub

- 2) 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.
2. 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.
3. 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.
4. W przypadku nie podania przez klienta adresu korespondencyjnego oraz braku adresu w umowie zawartej z klientem skarga, reklamacja, wniosek pozostanie do odbioru w Centrali.
5. 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.

§7

[Informacje dodatkowe]

1. Bank Spółdzielczy w Tarnobrzegu jest podmiotem podlegającym nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
2. W razie sporu z Bankiem klient będący konsumentem może zwrócić się o pomoc do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Praw Konsumentów.
3. Od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację klient może:
 - 1) odwołać się do wyższych szczebli decyzyjnych Banku, w tym Rady Nadzorczej Banku,
 - 2) złożyć zapis na Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego **,
 - 3) skorzystać z instytucji Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego przy Związku Banków Polskich o ile wartość przedmiotu sporu nie jest wyższa niż 12.000 zł*, (informacja na stronie: www.zbp.pl),
 - 4) złożyć wniosek do Rzecznika Finansowego** w sprawie rozwiązania sporu lub
 - 5) wystąpić z powództwem do sądu powszechnego, ze wskazaniem Banku Spółdzielczego w Tarnobrzegu jako pozwanego.
4. Przepisu §7 ust. 3 pkt 4 nie stosuje się do klientów instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą i rolników.

* dotyczy konsumentów

** dotyczy klientów indywidualnych oraz osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, w tym wspólników spółki cywilnej oraz rolników,