

INFORMACJA

dla Klientów Rejonowego Banku Spółdzielczego w Lututowie

Składanie reklamacji, skarg i wniosków w Rejonowym Banku Spółdzielczym w Lututowie

§ 1

[kwalifikacja oświadczenia klienta]

1. Oświadczenie klienta może być zakwalifikowane jako:
 - 1) skarga;
 - 2) reklamacja;
 - 3) wniosek.
2. O kwalifikacji, o której mowa w ust. 1 decyduje treść oświadczenia klienta.

§ 2

[Reklamacja]

1. Przedmiotem reklamacji składanej przez klientów Banku mogą być zastrzeżenia dotyczące świadczonych przez Bank usług w zakresie wykonywanych czynności bankowych w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku Prawo bankowe.

§ 3

[Skarga]

1. Przedmiotem skargi składanej przez klientów Banku mogą być zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Bank, które nie stanowią reklamacji lub wykonywanej przez Bank działalności.
2. 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.

§ 4

[Wniosek]

1. Przedmiotem wniosku mogą być sprawy dotyczące poprawy funkcjonowania Banku, lepszego zaspokojenia potrzeb klientów, usprawnienia pracy lub poszerzania oferty Banku.
2. Wnioski należy składać do Zarządu Banku.

§ 5

[Forma i miejsce złożenia reklamacji, skarg, wniosków]

1. Reklamacje, skargi, wnioski mogą być wnoszone przez klienta:
 - 1) osobiście w każdej jednostce bankowej obsługującej klientów w formie pisemnej lub ustnie do protokołu podczas wizyty klienta w jednostce bankowej;
 - 2) listownie w formie pisemnej na adres jednostki bankowej obsługującej klientów;
 - 3) telefonicznie w formie ustnej na numer telefonu wskazany na stronie internetowej Banku w godzinach pracy Centrali Banku.
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:

- osobiście w każdej jednostce bankowej obsługującej klientów w formie pisemnej;
 - listownie w formie pisemnej na adres w jednostce bankowej obsługującej klientów.
- 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:

Centrala – ul. Klonowska 2, 98-360 Lututów;

Oddział w **Braszewicach**, 98-277 Braszewice, ul. Górna 9;

Oddział w **Czajkowie**, 63-524 Czajków 34A;

Oddział w **Czastarach**, 98-410 Czastary, ul. Wolności 26;

Oddział w **Galewicach**, 98-405 Galewice, ul. Przemysłowa 7;

Oddział w **Grabowie n/Prosną**, 63-520 Grabów n/Prosną, ul. Rynek Wł. Jagiełły 1c;

Oddział w **Klonowej**, 98-273 Klonowa, ul. Złoczewska 9;

Oddział w **Kraszewicach**, 63-522 Kraszewice, ul. Wieluńska 23;

Oddział w **Lututowie**, 98-360 Lututów, ul. Klonowska 2;

Oddział w **Mikstacie**, 63-510 Mikstat, ul. Krakowska 6;

Oddział w **Ostrówku**, 98-311 Ostrówek 114;

Oddział w **Sokolnikach**, 98-420 Sokolniki, ul. Piłsudskiego 1;

Oddział w **Wieluniu**, 98-300 Wieluń, Plac Legionów 2;

Oddział w **Wieruszowie**, 98-400 Wieruszów, ul. Piskorska 12;

Oddział w **Złoczewie**, 98-270 Złoczew, ul. Starowieluńska 18;

Filia w **Kurowie**, 98-300 Wieluń, Kurów, ul. Wieluńska 11a;

Filia w **Wieluniu**, 98-300 Wieluń, os. Ks. Kard. Wyszyńskiego 40;

Filia w **Wieruszowie**, 98-400 Wieruszów, ul. Fabryczna 6;

Punkt Kasowy w **Osieku**, 98-405 Galewice, Osiek 105a;

Punkt Kasowy w **Wieluniu**, 98-300 Wieluń, ul. Sieradzka 62;

Punkt Kasowy w **Wieluń**, 98-300 Wieluń, ul. A. Struga.

§ 6

[Zakres danych zawartych w reklamacji, skardze, wniosku]

1. Treść reklamacji, skargi, wniosku 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.
2. Dodatkowo, w celu ułatwienia identyfikacji klienta formularz reklamacji, skargi, wniosku może zawierać następujące dane: PESEL, NIP lub numer w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego.
3. Formularz reklamacji, skargi, wniosku dostępny jest na stronie internetowej Banku.

4. W przypadku stwierdzenia przez pracownika jednostki bankowej braku informacji wymaganych do rozpatrzenia reklamacji, skargi, wniosku, o których mowa w ust. 1 pracownik jednostki bankowej zobowiązuje klienta do ich uzupełnienia w formie w jakiej klient złożył reklamację, skargę, wniosek, a w przypadku złożenia przez klienta reklamacji dotyczącej kart płatniczych w formie ustnej dodatkowo do złożenia podpisu na formularzu.
5. W sytuacji odmowy podania przez klienta wszystkich danych niezbędnych do rozpoczęcia procesu dotyczącego rozpatrzenia reklamacji, skargi, wniosku, pracownik jednostki bankowej informuje klienta, że rozpatrzenie reklamacji, skargi, wniosku nie będzie możliwe, ze względu na niekompletność oświadczenia klienta. W takim przypadku klient jest informowany o rozpatrzeniu reklamacji, skargi, wniosku w terminie wskazanym w § 8 ust. 1 lub 2.
6. Przepisu § 6 ust. 5 zd. 2 nie stosuje się do klientów instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą i rolników.

§ 7

[Sposób potwierdzenia wpływu reklamacji, skargi, wniosku]

1. Pracownik jednostki bankowej przyjmujący reklamację, skargę, wniosek złożoną:
 - 1) osobiście w formie pisemnej w jednostce bankowej zajmującej się obsługą klienta potwierdza jej złożenie poprzez sporządzenie kopii dla klienta i opatruje ją pieczętą imienną, podpisem pracownika przyjmującego reklamację, skargę, wniosek oraz opatruje datę jej przyjęcia;
 - 2) osobiście w formie ustnej w jednostce bankowej zajmującej się obsługą klienta, na podstawie której pracownik jednostki bankowej wypełnił formularz, przedłożył klientowi do podpisu, potwierdza jej złożenie poprzez sporządzenie kopii dla klienta i opatruje ją pieczętą imienną, podpisem pracownika przyjmującego reklamację, skargę, wniosek oraz opatruje datę jej przyjęcia.
2. W przypadku złożenia reklamacji w sposób, o którym mowa w §5 ust. 1 pkt 2, pracownik Banku przyjmujący reklamację, w terminie do 7 dni kalendarzowych od dnia wpływu reklamacji, zobowiązany jest w formie pisemnej poinformować klienta o przyjęciu jego oświadczenia wraz ze wskazaniem terminu rozpatrzenia reklamacji, o którym mowa w § 8 ust. 1.
3. W przypadku złożenia reklamacji w sposób, o którym mowa w §5 ust. 1 pkt 3, pracownik jednostki bankowej przyjmujący reklamację w terminie 2 dni od dnia wpływu reklamacji zobowiązany jest w formie pisemnej poinformować klienta o przyjęciu jego oświadczenia wraz ze wskazaniem terminu rozpatrzenia reklamacji, o którym mowa w §8 ust. 1 oraz, zobowiązuje klienta do złożenia podpisu na formularzu reklamacji wypełnionym przez pracownika jednostki bankowej niezwłocznie nie później niż w terminie 2 dni od dnia otrzymania przez klienta informacji o przyjęciu jego oświadczenia.
- 3) W odniesieniu do klientów, którzy nie zawarli umowy z Bankiem pracownik jednostki bankowej wraz z potwierdzeniem złożenia reklamacji, skargi, wniosku, o którym mowa w ust. 1 i 2 przekazuje klientowi w formie pisemnej następujące informacje:
 - a. wskazanie, że Bank podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego;
 - b. pouczenie o którym mowa w §10 ust. 2;

- c. informację o podmiocie uprawnionym do pozasądowego rozwiązywania sporów, w tym adres strony internetowej podmiotu uprawnionego;
 - d. przyjętą przez Bank formę składania reklamacji, skargi, wniosku;
 - e. wskazanie danych kontaktowych umożliwiających złożenie reklamacji, skargi, wniosku;
 - f. zakres danych kontaktowych, które winien dostarczyć klient w celu sprawnego przeprowadzenia procesu rozpatrywania reklamacji, skargi, wniosku w przypadku gdy Bank takich danych nie posiada;
 - g. sposób potwierdzenia wpływu reklamacji, skargi, wniosku;
 - h. termin udzielenia odpowiedzi na reklamację, skargę, wniosek;
 - i. sposób powiadomienia o rozpatrywaniu reklamacji, skargi, wniosku w tym formę odpowiedzi i sposób jej doręczenia.
- 4) Przepisu §7 ust. 3 nie stosuje się do klientów instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą i rolników.

§ 8

[Termin rozpatrzenia reklamacji, skarg, wniosków]

1. Odpowiedź na reklamację, skargę, wniosek jest udzielana bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu 30 dni od jej otrzymania przez jednostkę bankową, z zastrzeżeniem skarg składanych na członka Zarządu Banku i Zarząd Banku rozpatrywanych przez Radę Nadzorczą na kolejnym jej posiedzeniu.
2. W szczególnie skomplikowanych przypadkach termin, o którym mowa w ust. 1, może ulec wydłużeniu maksymalnie do 60 dni, a w przypadku klientów instytucjonalnych z wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą i rolników, do 90 dni.
3. Za szczególnie skomplikowane przypadki uznaje się konieczność uzyskania przez Bank dodatkowych informacji/dokumentów od podmiotu trzeciego niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji, skargi, wniosku.
4. W przypadku braku możliwości udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację, skargę, wniosek w terminie określonym w ust. 1, Bank w terminie 14 dni od dnia wpływu reklamacji, skargi, wniosku informuje o tym klienta w formie pisemnej wraz z podaniem:
 - 1) przyczyn opóźnienia w rozpatrywaniu reklamacji, skargi, wniosku;
 - 2) okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozstrzygnięcia sprawy;
 - 3) przewidywanego terminu udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację, skargę, wniosek, który nie może być dłuższy niż termin wskazany w ust. 2.
5. Do zachowania terminu, o którym mowa w ust. 1 – 2 i 4 wystarczy wysłanie odpowiedzi na reklamację, skargę, wniosek przed jego upływem.
6. 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.
7. Przepisu § 8 ust. 6 nie stosuje się do:

- 1) reklamacji składanych przez klientów instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą i rolników;
- 2) skarg i wniosków składanych przez klientów.

§ 9

[Sposób powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji, skargi, wniosków]

1. Odpowiedź na reklamację, skargę, wniosek udzielana jest w formie pisemnej i wysłana listem poleconym na adres korespondencyjny podany przez klienta z zastrzeżeniem ust. 3 – 5.
2. W odniesieniu do klientów Banku, adres korespondencyjny, o którym mowa w ust. 1 powinien być zgodny z adresem wskazanym w umowie zawartej z klientem, którego dotyczy reklamacja, skarga, wniosek.
3. W przypadku braku zgodności adresu korespondencyjnego, o którym mowa w ust. 1 odpowiedź przesłana zostanie na adres wskazany w umowie zawartej z klientem, którego dotyczy reklamacja, skarga, wniosek.
4. W przypadku nie podania przez klienta adresu korespondencyjnego oraz braku adresu w umowie zawartej z klientem reklamacja, skarga, wniosek pozostanie do odbioru w Centrali Banku.
5. W odniesieniu do klientów, którzy nie zawarli z Bankiem umowy, a złożyli reklamację, skargę, wniosek odpowiedź wysyłana jest na adres wskazany w reklamacji, skardze, wniosku. Postanowienie ust. 4 stosuje się odpowiednio.
6. Przepisu § 9 ust. 5 nie stosuje się do klientów instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą i rolników.

§ 10

[Informacje dodatkowe]

1. Bank podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
2. Od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację, skargę, wniosek klient może:
 - 1) odwołać się do Zarządu Banku, 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) złożyć wniosek o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego;
 - 4) skorzystać z instytucji Arbitra Bankowego przy Związku Banków Polskich lub
 - 5) wystąpić z powództwem do właściwego miejscowo sądu powszechnego. tj. ze wskazaniem Rejonowego Banku Spółdzielczego w Lututowie, adres, KRS nr jako pozwanego.”
4. Przepisu § 10 ust. 2 pkt 3 nie stosuje się do klientów instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą i rolników.

Potwierdzam, że otrzymałam/-em i zapoznałam/-em się z niniejszą informacją:

.....
data i podpis