

Tryb i zasady wnoszenia i rozpatrywania skarg/reklamacji Klientów Banku Spółdzielczego w Jordanowie

1. Klient powinien zgłosić reklamację do Banku niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia. Bank rozpatruje reklamacje złożone przez Klientów Banku lub osoby działające w ich imieniu:
 - 1) w przypadku Klientów indywidualnych w zakresie:
 - a) transakcji płatniczych, jeśli reklamacja została złożona w terminie nie późniejszym niż 13 miesięcy od dnia zaistnienia zdarzenia,
 - b) kredytów, w tym kredytów konsumenckich, jeśli reklamacja została złożona w terminie nie późniejszym niż 6 lat od dnia zaistnienia zdarzenia,
 - c) roszczeń związanych z prowadzonym rachunkiem bankowym, jeśli reklamacja została złożona w terminie nie późniejszym niż 2 lata od dnia zaistnienia zdarzenia,
 - d) pozostałych reklamacji, jeśli reklamacja została złożona w terminie nie późniejszym niż 6 lat od dnia zaistnienia zdarzenia;
 - 2) w przypadku Klientów instytucjonalnych w zakresie:
 - a) transakcji płatniczych, jeśli reklamacja została złożona w terminie nie późniejszym niż 1 miesiąc od dnia zaistnienia zdarzenia,
 - b) kredytów, jeśli reklamacja została złożona w terminie nie późniejszym niż 3 lata od dnia zaistnienia zdarzenia,
 - c) roszczeń związanych z prowadzonym rachunkiem bankowym, jeśli reklamacja została złożona w terminie nie późniejszym niż 2 lata od dnia zaistnienia zdarzenia,
 - d) pozostałych reklamacji, jeśli reklamacja została złożona w terminie nie późniejszym niż 3 lata od dnia zaistnienia zdarzenia.
2. Reklamacja powinna zawierać zastrzeżenia związane z działalnością prowadzoną przez Bank wobec Klienta oraz dane adresowe Klienta. Klient powinien dołączyć wszelkie dokumenty związane z przedmiotem sprawy. Bank może zwrócić się do Klienta o uzupełnienie dokumentacji zgłaszanej reklamacji, w przypadku w którym uzupełnienie dokumentów warunkuje rozpatrzenie reklamacji.
3. Klient Banku może zgłosić skargę/reklamację dotyczącą usług świadczonych przez Bank w następującym trybie:
 - 1) w formie pisemnej - osobiście w placówce bankowej lub przez pełnomocnika dysponującego pełnomocnictwem udzielonym w zwykłej formie pisemnej, z wyjątkiem reklamacji dotyczących kart płatniczych;
 - 2) ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w placówce bankowej;
 - 3) listownie na adres placówki bankowej;
 - 4) wysyłając e-mail na adres podany na stronie internetowej Banku;
 - 5) w Zakładzie Ubezpieczeń, z którym Bank podpisał umowę o współpracy lub umowę agencyjną.
4. Dane kontaktowe banku dostępne są na stronie internetowej Banku: www.bsjordanow.pl.
5. Odpowiedź na skargę/reklamację udzielana jest w formie pisemnej, na papierze firmowym lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji, przy użyciu czcionki Times New Roman 12 pkt, a na uzasadnione żądanie Klienta przy użyciu większej czcionki i doręczana bez względu na sposób rozpatrzenia skargi/reklamacji:
 - 1) listem poleconym na adres korespondencyjny podany przez Klienta lub
 - 2) osobiście w placówce Banku (z adnotacją „Potwierdzam odbiór” wraz z datą i podpisem Klienta) lub
 - 3) wyłącznie na wniosek Klienta z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres mailowy, z którego skarga/reklamacja została wysłana, chyba że Klient poda w skardze/reklamacji inny adres mailowy poprzez załączenie skanu odpowiedzi.

6. Odpowiedź na skargę/reklamację Bank udziela Klientowi w terminie do:
 - 1) 15 dni roboczych od daty otrzymania reklamacji związanej z realizacją zlecenia płatniczego lub wydania karty płatniczej,
 - 2) 30 dni kalendarzowych od dnia otrzymania skargi/reklamacji niezwiązanej z realizacją zlecenia płatniczego lub wydania karty płatniczej.
7. W szczególnie skomplikowanych przypadkach terminy odpowiedzi na skargę/reklamację mogą ulec wydłużeniu do:
 - 1) 35 dni roboczych dla reklamacji związanej z realizacją zlecenia płatniczego lub wydania karty płatniczej, w szczególności reklamacji kartowych rozpatrywanych przy udziale Visa lub MasterCard,
 - 2) 60 dni kalendarzowych od daty otrzymania skargi/reklamacji niezwiązanej z realizacją zlecenia płatniczego lub wydania karty płatniczej.
8. Za szczególnie skomplikowane przypadki uznaje się konieczność uzyskania przez Bank dodatkowych informacji/dokumentów od podmiotu trzeciego współpracującego z Bankiem niezbędnych do rozpatrzenia skargi/reklamacji.
9. W przypadku braku możliwości udzielenia odpowiedzi na złożoną skargę/reklamację w terminach określonych w pkt 6, Komórka Banku rozpatrująca skargę/reklamację powinna w formie pisemnej powiadomić o tym Klienta wraz z podaniem:
 - 1) przyczyn opóźnienia w rozpatrywaniu skargi/reklamacji;
 - 2) okoliczności, które muszą zostać ustalone;
 - 3) przewidywanego terminu udzielenia odpowiedzi na złożoną skargę/reklamację, który nie może być dłuższy niż wskazany odpowiednio w pkt 7 ppkt 1) lub 2).
10. W przypadku nie dotrzymania terminu określonego odpowiednio w pkt 6 ppkt 1) lub 2), a w szczególnie skomplikowanych przypadkach terminu określonego odpowiednio w pkt 7 ppkt 1) lub 2), skargę/reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta Banku.
11. Bank nie pobiera żadnych opłat i prowizji za przyjęcie i rozpatrzenie reklamacji.
12. Bank Spółdzielczy w Jordanowie jest podmiotem podlegającym nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
13. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających ze skargi/reklamacji Klient może:
 - 1) odwołać się do wyższych szczebli decyzyjnych Banku, w tym Zarządu Banku lub Rady Nadzorczej Banku,
 - 2) zwrócić się o pomoc do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Praw Konsumentów (dotyczy wyłącznie konsumentów),
 - 3) odwołać się od stanowiska zawartego w odpowiedzi na skargę/reklamację do Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego na adres Plac Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa,
 - 4) skorzystać z instytucji Arbitra Bankowego przy Związku Banków Polskich na adres Kruczkowskiego 8, 00-380 Warszawa. Przedmiotem postępowania przed Arbitrem Bankowym może być wyłącznie spór jeśli wartość przedmiotu sporu nie przewyższa kwoty 12.000,00 zł, a w przypadku sporów dotyczących kredytów hipotecznych wartość przedmiotu sporu nie może przekraczać 20.000,00 zł. (dotyczy wyłącznie konsumentów)
 - 5) złożyć wniosek do Rzecznika Finansowego na adres Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa, w sprawie rozwiązania sporu lub
 - 6) wystąpić z powództwem przeciwko Bankowi Spółdzielczemu w Jordanowie do sądu powszechnego właściwego ze względu na siedzibę Banku, bezpośrednio lub po wyczerpaniu postępowania, o którym mowa w ppkt 1).
14. W przypadku, gdy Bank nie posiada danych kontaktowych Klienta, w celu sprawnego przeprowadzenia procesu rozpatrywania skarg/reklamacji, Klient uzupełnić następujące dane:
 - 1) imię i nazwisko lub nazwa,
 - 2) adres korespondencyjny i telefon.
15. Potwierdzenie złożenia skargi/reklamacji, następuje poprzez sporządzenie kopii dla Klienta i opatrzenie jej pieczętą imienną i podpisem pracownika przyjmującego oświadczenie Klienta oraz datą przyjęcia.
16. W przypadku złożenia skargi/reklamacji przez pełnomocnika dysponującego pełnomocnictwem udzielonym w zwykłej formie pisemnej, z wyjątkiem reklamacji dotyczących kart płatniczych,

pracownik Banku przyjmujący skargę/reklamację, w terminie do 5 dni roboczych od dnia wpływu skargi/reklamacji, zobowiązany jest w formie pisemnej poinformować Klienta o przyjęciu jego oświadczenia wraz ze wskazaniem terminu rozpatrzenia skargi/reklamacji, o którym mowa w pkt 6.

17. Proces reklamacyjny/skargowy rozpoczyna się z datą wpływu zgłoszenia do Banku, niezależnie od tego, czy miało to miejsce w Centrali, w Oddziale czy w Filii.
18. Bank zapewnia Klientowi możliwość złożenia skargi/reklamacji w następujących Zakładach Ubezpieczeń, z którym Bank podpisał umowę o współpracy lub umowę agencyjną:
 - 1) MACIF Życie Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych (TUW) - ul. Bema 89, 01-233 Warszawa,
 - 2) TUZ TUW - ul. Bokserska 66, 02-690 Warszawa,
 - 3) LEADENHALL POLSKA S.A. - ul. Domaniewska 42, 02-672 Warszawa,
 - 4) CONCORDIA POLSKA Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych oraz Wielkopolskie Towarzystwo Ubezpieczeń oraz Życiowych i Rentowych CONCORDIA CAPITAL SA - ul. S. Małachowskiego 10, 61-129 Poznań,
 - 5) Compensa Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. Vienna Insurance Group - Al. Jerozolimskie 162, 02-342 Warszawa.

FORMULARZ SKARGI/REKLAMACJI

miejsowość, data

imię i nazwisko klienta lub nazwa

adres korespondencyjny Klienta, telefon

PESEL/REGON/NIP/NR KRS

Opis zdarzenia lub przedmiotu zastrzeżeń wraz ze wskazaniem oczekiwań dotyczących skargi/reklamacji:

miejsowość, data

podpis/pieczątka i podpisy osób reprezentujących klienta

pieczętka funkcyjna i podpis pracownika placówki Banku
przyjmującego skargę/reklamacje

FORMULARZ reklamacji dla Klienta indywidualnego

stempel nagłówek placówki Banku

Numer rachunku: _____

Dane posiadacza rachunku:

Imię i nazwisko klienta

Adres korespondencyjny klienta, telefon

PESEL _____

1. Reklamacja transakcji na rachunku*

Data reklamowanej transakcji: _____

Kwota reklamowanej transakcji złotych

Kanał dostępu, poprzez który realizowano operację:

WWW

PLACÓWKA BANKU

Dokładny opis zdarzenia lub przedmiotu zastrzeżeń klienta

Zakres reklamacji (prosimy o zaznaczenie tylko jednego z poniższych punktów):

- Powyższa transakcja nie była dokonana przeze mnie/ i nikogo nie upoważniłem/am/ do jej dokonania
 Dokonałem/am/ tylko jednej transakcji, natomiast zostałem/am/ obciążony/na podwójnie
 Kwota dokonanej transakcji wynosi złotych, a nie złotych
 Inne:

2. Oczekiwany przez klienta stan po rozpatrzeniu zastrzeżeń:

.....
.....
.....
.....
.....

miejsowość, data

podpis posiadacza rachunku/pełnomocnika

Potwierdzenie przyjęcia reklamacji przez Bank:

miejsowość, data

*pieczęć funkcyjna i podpis pracownika przyjmującego reklamację
w placówce Banku*

* Niniejszy formularz nie dotyczy reklamacji transakcji dokonanych kartą płatniczą.

FORMULARZ REKLAMACYJNY

Posiadacza/użytkownika karty

stempel nagłówkowy Banku

Prosimy o czytelne wypełnienie formularza:

Imię i nazwisko posiadacza karty/ użytkownika karty, adres korespondencyjny	_____
Numer karty/karty NFC	_____
Numer rachunku, do którego wydano kartę/kartę NFC	_____
Data transakcji	_____
Kwota transakcji (PLN)	_____
Nazwa placówki, w której dokonano reklamowanej transakcji	_____
Miasto, w którym dokonano reklamowanej transakcji	_____
Państwo, w którym dokonano reklamowanej transakcji	_____
Numer referencyjny transakcji (o ile został nadany)	_____

Dokładny opis zdarzenia lub przedmiotu zastrzeżeń klienta

Oczekiwany przez klienta stan po rozpatrzeniu zastrzeżeń

Prosimy o zaznaczenie tylko jednego z poniższych punktów

- Powyższa transakcja nie była dokonana przeze mnie i nikogo nie upoważniłem(am) do jej dokonania.
- Nie dokonywałem(am) zamówienia telefonicznego, ani pocztowego na wskazaną transakcję.
- Nie otrzymałem(am) gotówki z bankomatu, a mój rachunek został obciążony.
- Dokonałem(am) tylko jednej transakcji, natomiast zostałem(am) obciążony podwójnie.
- Kwota dokonanej przez mnie transakcji wynosi PLN, a nie PLN. Załączony przez mnie rachunek wskazuje prawidłową kwotę.
- Kwota dokonanej przez mnie wypłaty wynosi PLN, a nie PLN. Załączone przeze mnie potwierdzenie wskazuje kwotę wypłaty.
- Nie dokonywałem(am) rezerwacji
- Rezerwacja została odwołana w dniu pisemnie/telefonicznie. Numer anulowania rezerwacji
- Rachunek uregulowałem(am) gotówką / inną kartą, a mój rachunek został obciążony z tytułu płatności kartą płatniczą.
- Inne

Do niniejszej reklamacji załączam następujące dokumenty:

Potwierdzam, że karta była cały czas w moim posiadaniu.

Miejscowość, data

*Podpis posiadacza karty/użytkownika karty
zgodny z podpisem na karcie*

Potwierdzenie przyjęcia reklamacji przez Bank:

*Data, pieczęć funkcyjna i podpis pracownika Banku
oraz nr telefonu*

1. Bank Spółdzielczy w Jordanowie:

dokonał warunkowego uznania rachunku posiadacza / użytkownika karty kwotą reklamowanej transakcji zł,
provizji zł w dniu

nie dokonał warunkowego uznania rachunku posiadacza / użytkownika karty kwotą reklamowanej transakcji.

2. W przypadku gdy reklamacja zostanie rozpatrzona negatywnie (reklamacja niezasadna), a rachunek został warunkowo uznany, posiadacz / użytkownik karty wyraża zgodę na obciążenie przez Bank Spółdzielczy w Jordanowie rachunku kwotą / kwotami o których mowa w pkt 1.

Miejscowość, data

Podpis posiadacza karty/użytkownika karty
zgodny z podpisem na karcie

Podpis pracownika/pracowników Banku

*niepotrzebne skreślić