

Tryb i zasady wnoszenia i rozpatrywania 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) 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) 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. Bank zapewnia Klientowi możliwość złożenia reklamacji, w tym reklamacji kartowych:
 - 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 adresy placówek bankowych;
 - 4) z wykorzystaniem środków komunikacji, wysyłając e-mail na adres skrzynki do elektronicznych doręczeń podany na stronie internetowej Banku;
 - 5) w zakładzie ubezpieczeń, z którym Bank podpisał umowę agencyjną.
4. Dane kontaktowe Banku dostępne są na stronie internetowej Banku: www.bs-jordanow.pl oraz w placówkach Banku.
5. Odpowiedź na 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 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 reklamacja została wysłana chyba, że Klient poda w reklamacji inny adres mailowy poprzez załączenie skanu odpowiedzi.
6. Odpowiedź na reklamację Bank udziela Klientowi bez zbędnej zwłoki, jednak nie później, niż w terminie do:
 - 1) na reklamacje związane z realizacją zlecenia płatniczego lub wydania karty debetowej i kredytowej, w terminie nie późniejszym niż 15 dni roboczych od jej otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 15 dni roboczych, Bank poinformuje o tym na piśmie Posiadacza rachunku/Użytkownika karty, wskazując przyczynę opóźnienia i okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia reklamacji oraz określi przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może być dłuższy niż 35 dni roboczych od dnia złożenia reklamacji;
 - 2) na pozostałe reklamacje (nie związane ze świadczeniem usług wymienionych w pkt. 1 ppkt. 1) w terminie nie późniejszym niż 30 dni od jej otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni, Bank poinformuje o tym na piśmie Posiadacza

rachunku/Użytkownika karty, wskazując przyczynę opóźnień i okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia reklamacji oraz określi przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może być dłuższy niż 60 dni od dnia złożenia reklamacji.

7. Za szczególnie skomplikowane przypadki uznaje się konieczność uzyskania przez Bank dodatkowych informacji/dokumentów od podmiotu trzeciego współpracującego z Bankiem niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji.
8. W przypadku braku możliwości udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację w terminach określonych w pkt 6, Komórka Banku rozpatrująca reklamację powinna w formie pisemnej powiadomić o tym Klienta wraz z podaniem:
 - 1) przyczyn opóźnień w rozpatrywaniu reklamacji;
 - 2) okoliczności, które muszą zostać ustalone, dla rozpatrzenia zastrzeżeń Klienta;
 - 3) przewidywanego terminu udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację, który nie może być dłuższy niż wskazany odpowiednio w pkt 6 ppkt 1) lub 2).
9. W przypadku nie dotrzymania terminów określonych odpowiednio w pkt 6 ppkt 1) lub 2) reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta Banku.
10. Bank nie pobiera żadnych opłat i prowizji za przyjęcie i rozpatrzenie reklamacji.
11. Bank Spółdzielczy w Jordanowie jest podmiotem podlegającym nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
12. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji Klient może:
 - 1) odwołać się do wyższych szczebli decyzyjnych Banku, w tym Zarządu 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 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,
 - 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).
13. W przypadku, gdy Bank nie posiada danych kontaktowych Klienta, w celu sprawnego przeprowadzenia procesu rozpatrywania reklamacji, Klient uzupełnić następujące dane:
 - 1) imię i nazwisko lub nazwa,
 - 2) adres korespondencyjny i telefon.
14. Potwierdzenie złożenia reklamacji, następuje poprzez sporządzenie kopii dla Klienta i opatrzenie jej pieczęcią imienną i podpisem pracownika przyjmującego oświadczenie Klienta oraz datą przyjęcia.
15. W przypadku złożenia reklamacji przez pełnomocnika dysponującego pełnomocnictwem udzielonym w zwykłej formie pisemnej, z wyjątkiem reklamacji dotyczących kart płatniczych, pracownik Banku przyjmujący reklamację, w terminie do 5 dni roboczych 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 pkt 6.
16. Proces reklamacyjny rozpoczyna się z datą wpływu zgłoszenia do Banku, niezależnie od tego, czy miało to miejsce w Centrali, w Oddziale czy w Filii.
17. Bank zapewnia Klientowi możliwość złożenia reklamacji w następujących Zakładach Ubezpieczeń, z którymi Bank podpisał umowę o współpracy lub umowę agencyjną:
 - Compensa Towarzystwo Ubezpieczeń Na Życie S.A. Vienna Insurance Group, Aleje Jerozolimskie 162, 02-342 Warszawa,
 - Compensa Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. Vienna Insurance Group, Aleje Jerozolimskie 162, 02-342 Warszawa,
 - Generali T.U. S.A., ul. Postępu 15B, 02-676 Warszawa,
 - Saltus Towarzystwo Ubezpieczeń Życie S.A., ul. Władysława IV 22, 81-743 Sopot,
 - Saltus Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych., ul. Władysława IV 22, 81-743 Sopot,
 - Leadenhall Insurance S.A., ul. Domaniewska 42, 02-672 Warszawa,
 - TUZ Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych, ul. Domaniewska 41, 02-672 Warszawa,
 - Uniqa Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A., ul. Gdańska 132, 90-520 Łódź,
 - Uniqa Towarzystwo Ubezpieczeń S.A., ul. Gdańska 132, 90-520 Łódź,
 - Prevoir –Vie Groupe Prévoir S.A. - Oddział w Polsce, ul. Emilii Plater 28, 00-688 Warszawa.

FORMULARZ SKARGI/REKLAMACJI

miejscowość, 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*

miejscowość, data

podpis/pieczątka i podpisy osób reprezentujących Klienta

pieczęć i podpisy za Bank

* niepotrzebne skreślić

FORMULARZ reklamacji dla Klienta indywidualnego

stempel nagłówek placówki Banku

Numer rachunku NRB: _____

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 i podpisy za Bank

* Niniejszy formularz nie dotyczy reklamacji transakcji dokonanych kartą płatniczą.

Załącznik nr 3

do „Zasad składania i rozpatrywania skarg, reklamacji
i zgłoszeń w Banku Spółdzielczym w Jordanowie”

FORMULARZ reklamacji dla Klienta instytucjonalnego

stempel nagłówek placówki Banku

Numer rachunku _____

Dane posiadacza rachunku

imię nazwisko Klienta, adres/nazwa, siedziba, telefon

NIP _____

REGON _____

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:

Oczekiwany przez Klienta stan po rozpatrzeniu zastrzeżeń

miejsowość, data

pieczęć i podpisy osób reprezentujących posiadacza rachunku

pieczęć i podpisy za Bank

*) proszę wstawić znak X w wybrane pole

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

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

pieczęć i podpisy za Bank

*niepotrzebne skreślić