

Informacje dotyczące trybu wnoszenia i rozpatrywania skarg/reklamacji w Banku Spółdzielczym w Sochaczewie

Klient Banku Spółdzielczego w Sochaczewie jest uprawniony do złożenia – w przypadku zastrzeżeń dotyczących świadczonych przez Bank usług lub wykonywanej przez niego działalności – skargi lub reklamacji w tym zakresie, a Bank jest zobowiązany do jej rozpatrzenia według poniższych zasad:

1. Klient powinien zgłosić skargę lub reklamację do Banku niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia. Bank rozpatruje skargi lub reklamacje złożone przez Klientów Banku lub osoby działające w ich imieniu:
 - 1) W przypadku Klientów indywidualnych w zakresie:
 - a) transakcji płatniczych w terminie nie późniejszym niż 13 miesięcy od dnia zaistnienia zdarzenia,
 - b) kredytów konsumenckich w terminie nie późniejszym niż 6 lat od dnia zaistnienia zdarzenia,
 - c) roszczeń związanych z prowadzonym rachunkiem bankowym oraz pozostałych typów skarg w terminie nie późniejszym niż 2 lata od dnia zaistnienia zdarzenia.
 - 2) W przypadku Klientów instytucjonalnych w zakresie:
 - a) transakcji płatniczych w terminie nie późniejszym niż 1 miesiąc od dnia zaistnienia zdarzenia,
 - b) kredytów w terminie nie późniejszym niż 3 lata od dnia zaistnienia zdarzenia;
 - c) roszczeń związanych z prowadzeniem rachunkiem bankowym oraz pozostałych typów skarg w terminie nie późniejszym niż 2 lata od dnia zaistnienia zdarzenia.
2. Skarga/reklamacja powinna zawierać: imię i nazwisko Klienta, adres na jaki należy kierować korespondencję do Klienta w przedmiotowej sprawie, dokładny opis zdarzenia lub przedmiotu skargi/reklamacji Klienta, oczekiwany przez Klienta stan po rozpatrzeniu skargi/reklamacji, oczekiwaną formę odpowiedzi. Klient powinien dołączyć wszelkie dokumenty związane z przedmiotem sprawy. Bank może się zwrócić do Klienta o uzupełnienie dokumentacji zgłaszanej skargi/reklamacji.
3. Klient może złożyć skargę lub reklamację w formie:
 - 1) pisemnej – osobiście, w dowolnej jednostce organizacyjnej Banku lub korespondencyjnie na adres: **Bank Spółdzielczy w Sochaczewie 96-500 Sochaczew ul. Władysława Reymonta18;**
 - 2) ustnie – telefonicznie albo osobiście w bezpośredniej rozmowie z pracownikiem Banku;
 - 3) w formie elektronicznej – pocztą elektroniczną na adres: centrala@bssochaczew.pl.
4. W przypadku złożenia skargi/reklamacji przez Klienta osobiście w jednostce Banku, pracownik przyjmujący skargę/reklamację, na żądanie Klienta - potwierdza fakt jej złożenia, poprzez sporządzenie kopii skargi dla Klienta i opatrzenie jej pieczętą imienną, swoim podpisem oraz datą przyjęcia.
5. W przypadku złożenia skargi/reklamacji w formie ustnej poprzez rozmowę telefoniczną, drogą mailową lub korespondencyjnie na wskazany adres Banku, na żądanie Klienta Bank 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, pocztą elektroniczną w przypadku otrzymania skargi/reklamacji drogą mailową lub listem poleconym w każdym innym przypadku.
6. Bieg terminu rozpatrywania skargi/reklamacji rozpoczyna się w dniu wpływu zgłoszenia do Banku.

7. Klient uprawniony jest do złożenia skargi/reklamacji przez pełnomocnika, na podstawie prawidłowo sporządzonego pełnomocnictwa.
8. Bank udziela odpowiedzi na skargę/reklamację w terminie:
 - 1) 15 dni roboczych od daty jej otrzymania dla reklamacji, związanej z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej;
 - 2) 30 dni kalendarzowych od dnia jej otrzymania dla reklamacji niezwiązanej z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej.

W uzasadnionych przypadkach, gdy zachodzi konieczność przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego i ww. terminy rozpatrzenia reklamacji nie mogą zostać dotrzymane, Bank przed upływem tego terminu, informuje Klienta o przyczynie opóźnienia ze wskazaniem okoliczności, które muszą zostać ustalone oraz przewidywanego terminu udzielenia odpowiedzi.
9. W przypadku, o którym mowa w ust. 8, termin rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi przez Bank nie może być dłuższy niż:
 - 1) 35 dni roboczych dla reklamacji, 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.
10. W przypadku braku odpowiedzi ze strony Banku w ciągu 30 dni od otrzymania przez Bank reklamacji lub brak przedstawienia uzasadnienia przekroczenia terminu na udzielenie odpowiedzi na zgłoszenie, wskazanego w ust. 8, reklamację uznaje się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.
11. Bank udziela odpowiedzi na reklamacje w formie papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji z zastrzeżeniem, że udzielenie odpowiedzi na reklamację w wybranej formie nie może powodować wystąpienia ryzyka ujawnienia tajemnicy bankowej osobom nieuprawnionym.
12. Bank nie pobiera opłat i prowizji za przyjęcie i rozpatrzenie skargi lub reklamacji.
13. Klient ma prawo do złożenia odwołania od decyzji Banku do:
 - 1) Rady Nadzorczej Banku Spółdzielczego w Sochaczewie lub Zebrania Przedstawicieli;
 - 2) Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumentów (przysługuje Klientowi posiadającemu status konsumenta);
 - 3) Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego, działającego przy Związku Banków Polskich w celu pozasądowego rozstrzygnięcia sporu (przysługuje Klientowi posiadającemu status konsumenta) w przypadkach roszczeń określonych w Regulaminie Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego, dostępnym na stronie internetowej Związku Banków Polskich (www.zbp.pl);
 - 4) Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (w przypadku Klienta będącego osobą fizyczną);
 - 5) Rzecznika Finansowego na zasadach określonych w Ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 roku o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (w przypadku Klienta będącego osobą fizyczną);
 - 6) Rzecznika Finansowego z wnioskiem o przeprowadzenie postępowania polubownego na zasadach określonych w Ustawie z dnia 23 września 2016 roku o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (w przypadku Klienta będącego osobą fizyczną);
 - 7) Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego;
 - 8) Sądu Powszechnego w drodze powództwa cywilnego.
14. Właściwym dla Banku organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego z siedzibą przy Placu Powstańców Warszawy 1, 00-030 Warszawa, adres korespondencyjny Urzędu: Komisja Nadzoru Finansowego, Plac Powstańców Warszawy 1, skr. poczt. 419, 00-950 Warszawa.