

*Procedura składania i rozpatrywania skarg
w Banku Spółdzielczym w Teresinie*

[Forma i miejsce złożenia skargi]

1. Klient Banku ma prawo złożyć skargę odnoszącą się do zastrzeżeń dotyczących świadczonych przez Bank usług lub dotyczącą działalności Banku.
2. Bank przyjmuje od klientów skargi w następujący sposób:
 - 1) osobiście w Centrali Banku (siedzibie) lub w dowolnej placówce Banku zajmującej się obsługą klienta i tak: w Centrali Banku w godzinach od 8:00 – 17:00, Filii Banku w godz. 9:00 – do 16:00. Skargi można składać w dni robocze od poniedziałku do piątku;
 - 2) telefonicznie w formie ustnej poprzez kontakt z pracownikiem Centrali Banku lub placówki, na numery telefonów podane na stronie internetowej Banku;
 - 3) listownie w formie pisemnej na adres Centrali lub dowolnej placówki;
 - 4) z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej e – mail na adres podany na stronie internetowej Banku tj. centrala@bsteresin.sgb.pl;
 - 5) faksem w formie pisemnej na numery telefonów placówek Banku podane na stronie internetowej Banku, tj. centrala: 46 861-37-87, Filia 46 861-38-69.
3. Dane adresowe placówek Banku:
 - a) **Centrala Banku:**
Bank Spółdzielczy w Teresinie, ul. Szymanowska 14, 96-515 Teresin,
 - b) **Filia Banku:**
Bank Spółdzielczy w Teresinie, Filia nr 1, ul. Szymanowska 14, 96-515 Teresin.

[Zakres danych zawartych w skardze]

1. Treść skargi 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) datę złożenia skargi,
 - 5) własnoręczny podpis klienta.
2. Formularz skargi znajduje się na stronie internetowej Banku tj. www.bsteresin.pl i stanowi załącznik do niniejszej procedury .
3. W przypadku stwierdzenia przez Bank braku informacji wymaganych do rozpatrzenia skargi, Bank zwraca się do klienta o ich uzupełnienie w formie w jakiej klient złożył skargę.
4. W sytuacji odmowy podania przez klienta wszystkich danych niezbędnych do rozpoczęcia procesu dotyczącego rozpatrzenia skargi, Bank informuje klienta, że rozpatrzenie skargi nie będzie możliwe,

ze względu na niekompletność oświadczenia klienta. Niezależnie od powyższego klient jest informowany o rozpatrzeniu skargi w terminie 30 dni, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach w terminie 60 dni, a w przypadku klientów instytucjonalnych z wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą i rolników, do 90 dni.

[Sposób potwierdzenia wpływu skargi]

Bank potwierdza złożenie skargi w formie pisemnej.

[Termin rozpatrzenia skargi]

1. W celu umożliwienia rzetelnego rozpatrzenia skargi, Klient powinien złożyć skargę niezwłocznie po zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia, dotyczących usług świadczonych przez Bank lub dotyczących działalności Banku.
2. Odpowiedź na skargę klienta ma charakter pisemny, chyba że uzgodniono z klientem inną formę udzielania odpowiedzi.
3. Odpowiedzi, o której mowa w ust. 2 Bank udziela bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie do 30 dni od daty otrzymania skargi.
4. W przypadku uzasadnionej niemożności udzielenia odpowiedzi w terminie określonym w ust. 3, Bank:
 - wyjaśnia przyczyny opóźnienia (braku możliwości dotrzymania terminu udzielenia odpowiedzi),
 - wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone,
 - wskazuje przewidywany termin udzielenia odpowiedzi, który nie może być dłuższy niż 60 dni od dnia otrzymania skargi.

[Sposób powiadomienia o rozpatrzeniu skargi]

Odpowiedź na skargę udzielana jest w formie pisemnej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji i wysłana:

- 1) listem poleconym na adres wskazany w skardze lub
- 2) wyłącznie na wniosek klienta z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres mailowy, z którego skarga została wysłana, chyba że klient podał w skardze inny adres mailowy, poprzez załączenie skanu odpowiedzi.

[Informacje dodatkowe]

1. Bank podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego**.
2. W razie sporu z Bankiem klient będący konsumentem może zwrócić się o pomoc do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta***.
3. Od stanowiska zawartego w odpowiedzi na skargę klient może:
 - 1) odwołać się do Zarządu Banku, a w przypadku złożenia skargi na działalność Zarządu, do Rady Nadzorczej Banku, poprzez złożenie odwołania w formie i miejscu właściwej dla skargi;
 - 2) złożyć zapis na Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego;
 - 3) skorzystać z instytucji Arbitra Bankowego przy Związku Banków Polskich***;lub

- 4) wystąpić z powództwem do właściwego miejscowo sądu powszechnego tj. Sadu Rejonowego w Sochaczewie, wskazując Bank jako pozwanego.
4. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń klienta zawartych w skardze, odpowiedź na skargę powinna zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz pouczenie, o którym mowa w ust. 3 oraz oświadczenie Zarządu Banku w przedmiocie wyrażenia zgody na udział w pozasądowym postępowaniu w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a Bankiem przed:
 1. Sądem Polubownym przy Komisji Nadzoru Finansowego, Pl. Powstańców Warszawy 1, 00 – 030 Warszawa na zasadach określonych w Regulaminie Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego.
 2. Bankowym Arbitrażem Konsumenckim przy Związku Banków Polskich ul. Z. Herberta 8, 00-380 Warszawa
3. Wykaz formularzy wykorzystywanych do procedury składania skarg na działalność Banku:
 - 1) załącznik nr 15 – skarga.

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

***) dotyczy konsumentów

Dnia, 25 maja 2018 r.

Zarząd Banku Spółdzielczego w Teresinie



SKARGA

Dane Klienta:

Imię i nazwisko lub nazwa klienta:.....

Adres korespondencyjny:.....

Nr telefonu, e-mail.....

Do Zarządu

1. Niniejszym składam skargę na: * /

zachowania pracowników ;

na działalność Banku ;

2. Przedmiotem skargi jest.....

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

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

(np. zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie usług, zadań Banku, naruszenie praworządności lub interesu skarżącego, przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw, lub inne)

3. Wnoszę o

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

4. **Uzasadnienie:**.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

(np. należy opisać fakty, wskazać na nieprawidłowości, powołać się na załączone do skargi dokumenty, które uzasadniają złożenie skargi, poinformować o toczącym się postępowaniu administracyjnym – podając znak sprawy itp.)

Spis załączników:
(wymienić kolejno pisma załączone do skargi)

5. Sposób przekazania odpowiedzi przez Bank na skargę:**

listownie na adres: _____

mailem na adres (pismo w formie PDF): _____

miejsowość, data

podpis klienta wnoszącego skargę

Potwierdzenie przyjęcia skargi przez Bank:

miejsowość, data

stempel funkcyjny i podpis pracownika przyjmującego skargę w placówce banku oraz nr telefonu

** Wstawić X w wybrane pole