

***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](mailto:centrala@bsteresin.sgb.pl);
  - 5) faksem w formie pisemnej na numery telefonów placówek Banku podane na stronie internetowej Banku.
3. Dane adresowe placówek Banku:
  - a) **Centrala (siedziba) 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. Dodatkowo, w celu ułatwienia identyfikacji klienta, formularz reklamacji może zawierać następujące dane: PESEL, NIP lub REGON.
3. Formularz skargi znajduje się na stronie internetowej Banku tj. [www.bsteresin.pl](http://www.bsteresin.pl) i stanowi załącznik do niniejszej procedury .

4. 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.
5. 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.

#### **[Termin rozpatrzenia skargi]**

1. Odpowiedź na skargę dotyczącą świadczonych przez Bank usług płatniczych powinna być udzielona klientowi bez zbędnej zwłoki nie później niż w terminie do 15 dni roboczych od daty otrzymania reklamacji przez Bank, w przypadku pozostałych reklamacji w terminie do 30 dni kalendarzowych od daty otrzymania reklamacji przez Bank.
2. W szczególnie skomplikowanych przypadkach termin, o którym mowa w ust. 1, może ulec wydłużeniu do 35 dni roboczych w przypadku skarg dotyczących świadczonych przez Bank usług płatniczych, w przypadku pozostałych skarg do 60 dni kalendarzowych.
3. Za szczególnie skomplikowane przypadki uznaje się konieczność uzyskania przez Bank dodatkowych informacji od podmiotów trzecich współpracujących z bankiem niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji, w tym uzgodnienia stanowiska z radcą prawnym m.in.: reklamacje kartowe, sprawy związane z windykacją kredytów, sprawy spadkowe, fraudy, reklamacje składane przez system Ognivo, Sorbnet, SWIFT.
4. W przypadku braku możliwości udzielenia odpowiedzi na złożoną skargę w terminie określonym w ust. 1, wyznaczony pracownik Banku powinien w formie pisemnej powiadomić o tym klienta w terminie 14 dni od dnia wpływu skargi wraz z podaniem:
  - 1) przyczyn opóźnienia w rozpatrywaniu skargi wraz z przeprosinami;
  - 2) okoliczności, które muszą zostać ustalone;
  - 3) przewidywanego terminu udzielenia odpowiedzi na złożoną skargę, który nie może być dłuższy niż wskazany w ust. 2.
5. Do zachowania terminu, o którym mowa w ust. 1 – 2 wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem, a w przypadku odpowiedzi udzielonych na piśmie - nadanie w placówce pocztowej operatora wyznaczonego w rozumieniu art. 3 pkt 13 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. z 2012 r., poz. 1529 ze zm.).
6. Udzielając odpowiedzi na skargę Bank bierze pod uwagę stan faktyczny istniejący w ostatnim dniu terminu na udzielenie odpowiedzi na skargę – określonego w ust. 1, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach w ust. 2, chyba że informacje i ewentualne dokumenty, jakimi dysponuje Bank, umożliwiają udzielenie odpowiedzi wcześniej.
7. W przypadku gdy zmianie ulegnie stan faktyczny, w oparciu o który Bank udzielił odpowiedzi na skargę, Bank ponownie rozpoznaje skargę biorąc pod uwagę zmieniony stan faktyczny, o ile zmiany nastąpiły na korzyść klienta.

#### **[Sposób potwierdzenia wpływu skargi ]**

Bank potwierdza złożenie skargi w formie pisemnej.

#### **[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 Konsumentckim 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, 20 grudnia 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