



INFORMACJA DLA KLIENTÓW BANKU SPÓŁDZIELCZEGO W MYKANOWIE

Klient Banku Spółdzielczego w Mykanowie jest uprawniony do złożenia reklamacji¹, a Bank jest zobowiązany do jej rozpatrzenia według poniższych zasad:

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 w terminie nie późniejszym niż 13 miesięcy od dnia zaistnienia zdarzenia,
 - b) kredytów konsumenckich w terminie nie późniejszym niż 10 lat od dnia zaistnienia zdarzenia,
 - c) roszczeń związanych z prowadzonym rachunkiem bankowym oraz pozostałych typów skarg lub reklamacji w terminie nie późniejszym niż 2 lata od dnia zaistnienia zdarzenia.
 - 2) w przypadku Klientów instytucjonalnych tj. osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą 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 prowadzonym rachunkiem bankowym oraz pozostałych typów skarg lub reklamacji w terminie nie późniejszym niż 2 lata od dnia zaistnienia zdarzenia.
2. **Reklamacja powinna zawierać :**
 - 1) zastrzeżenia związane z działalnością prowadzoną przez Bank wobec Klienta (*dokładny opis zdarzenia lub przedmiotu zastrzeżeń*)

W celu przekazania niezbędnych informacji Bankowi do wyjaśnienia sprawy , tak aby Bank mógł szybciej rozwiązać sprawę i udzielić odpowiedzi - w treści reklamacji warto uwzględnić w szczególności nw. kwestie:

 - ✓ *Opis zdarzenia:* powinien być możliwie najbardziej dokładny. Ważne jest, aby przy reklamacjach np. finansowych (transakcje, opłaty, prowizje , itp.) podać kwotę i datę wystąpienia zdarzenia. W przypadku skarg na jakość obsługi, jeżeli jest to możliwe, należy podać nazwisko pracownika Banku /placówkę.
 - ✓ *Oczekiwania wobec Banku:* – prosimy o podanie preferowanego sposobu rozwiązania reklamacji. Celem Banku jest spełnienie oczekiwania klienta w tym zakresie.
 - 2) oraz dane Klienta pozwalające na jego identyfikację

Bank prosi o podanie przy skardze/reklamacji w szczególności takich danych jak : imię i nazwisko Klienta/nazwa firmy ,modulo lub PESEL -osoby prywatne lub REGON firmy, adres korespondencyjny Klienta oraz telefon kontaktowy).

Reklamacja składana w formie pisemnej powinna być podpisana własnoręcznie przez Klienta składającego reklamację lub przez osoby działające w imieniu Klienta .

Do reklamacji 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 rozpatrzeniem reklamacji.
3. **Klient może złożyć reklamację w następującej formie:**
 - 1) pocztą tradycyjną kierując pismo na adres Centrali Banku wskazany poniżej w pkt 3);
 - 2) telefonicznie lub faksem na numery wskazane poniżej w pkt 3), albo pocztą elektroniczną na adres: "Klienci-BS.Mykanow@bankbps.pl"
 - 3) pisemnie lub ustnie w dowolnej placówce Banku - aktualnie funkcjonują dwie placówki Banku:

¹ **Reklamacja** - rozumiana jest jako każde wystąpienie Klienta kierowane do Banku , zawierające zastrzeżenia do świadczonych przez Bank usług.

- ✓ Placówka pod adresem 42-233 Mykanów ul. Samorządowa 3 (Centrala Banku); tel. 34 328 80 31, 34 328 80 93, faks na nr 34 374 00 00
- ✓ Placówka pod adresem 42-282 Kruszyna ul. Kmicica 5 (Punkt Obsługi Klienta); tel. 34 320 93 06

4. Bieg terminu rozpatrywania reklamacji rozpoczyna się w dniu jej wpływu do Banku.
5. Klient uprawniony jest do złożenia reklamacji przez pełnomocnika, na podstawie prawidłowo sporządzonego pełnomocnictwa.
6. Bank rozpatruje reklamację i udziela odpowiedzi na reklamację **bez zbędnej zwłoki**, jednak nie później niż w terminie:
 - 1) 15 dni roboczych od daty jej otrzymania dla reklamacji, złożonej przez Klienta, związanej z realizacją Zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej;
 - 2) 30 dni kalendarzowych od daty otrzymania reklamacji niezwiązanej z realizacją Zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej albo otrzymanych od osoby niebędącej Klientem Banku;
 - 3) 7 dni kalendarzowych od daty jej otrzymania dla reklamacji złożonej przez osobę, która nie zawarła umowy z Bankiem, albo wobec której nie został wypełniony obowiązek informacyjny o zasadach składania i rozpatrywania reklamacji w Banku;
7. W szczególnych przypadkach, termin udzielenia odpowiedzi może zostać wydłużony do:
 - 1) 35 dni roboczych dla reklamacji, złożonej przez Klienta, 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 albo otrzymanych od osoby niebędącej Klientem Banku.
8. W przypadku, uzasadnionej niemożności udzielenia odpowiedzi w terminach wskazanych w ust 6, Bank informuje Klienta pisemnie lub we wskazany przez niego sposób o konieczności wydłużenia terminu odpowiedzi. Podaje przyczyny opóźnienia, wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone oraz określa przewidywany termin udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 35 dni roboczych dla reklamacji związanych z realizacją Zlecenia płatniczego oraz 60 dni kalendarzowych dla pozostałych reklamacji.
9. W przypadku braku wysłania odpowiedzi na reklamację ze strony Banku w terminach wskazanych w ust. 6 lub braku przedstawienia uzasadnienia przekroczenia terminów odpowiedzi na reklamację, albo w określonych przypadkach nie dotrzymania terminów odpowiedzi określonych w ust. 7 - reklamację uznaje się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.
10. Odpowiedź na reklamację udzielana jest przez Bank **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 oraz wysyłana jest:
 - 1) w postaci papierowej- listem poleconym na adres korespondencyjny podany przez Klienta, z zastrzeżeniem ust. 11;
 - 2) lub poprzez panel bankowości elektronicznej, jeżeli Klient jest jej użytkownikiem z zastrzeżeniem, że taka forma odpowiedzi wysyłana jest wyłącznie na wniosek Klienta;
11. W odniesieniu do Klientów, którzy zawarli z Bankiem umowę, adres korespondencyjny wskazany w reklamacji powinien być zgodny z adresem wskazanym w umowie zawartej pomiędzy Bankiem i Klientem, której dotyczy reklamacja . W przypadku braku zgodności ww. adresu korespondencyjnego lub w przypadku nie podania przez ww. Klienta adresu korespondencyjnego przy składaniu reklamacji, odpowiedź na reklamację przesłana zostaje na adres wskazany w umowie zawartej z Klientem ,której dotyczy reklamacja .

Z kolei, w odniesieniu do Klientów , którzy nie zawarli z Bankiem umowy oraz złożyli reklamację nie podając adresu korespondencyjnego - odpowiedź pozostanie do odbioru w Centrali Banku.
12. Bank zapewnia, że w procesie rozpatrywania reklamacji, każda reklamacja jest wnikliwie weryfikowana. Udzielając odpowiedzi na nieuznane reklamacje, Bank stara się tym bardziej szczegółowo wyjaśnić stanowisko Banku, odnosząc się np. do treści zawartych umów, regulaminów czy tabeli opłat i prowizji.

Jeżeli jednak, pomimo przesłanych wyjaśnień, Klient nie zgadza się z decyzją Banku, może od stanowiska Banku zawartego w odpowiedzi na reklamację:

 - 1) odwołać się do wyższych szczebli decyzyjnych Banku , w tym do Zarządu lub do Rady Nadzorczej - w terminie 30 dni od dnia otrzymania odpowiedzi na reklamację;
 - 2) skorzystać z instytucji Arbitra Bankowego przy Związku Banków Polskich - w przedmiocie roszczeń nie przekraczających 8 000 złotych;

- 3) złożyć wniosek o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego;
 - 4) wystąpić do Sądu Powszechnego w drodze powództwa cywilnego , ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy.
13. Bank informuje , że 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 1.