



BANK SPÓŁDZIELCZY W KOLBUSZOWEJ

INFORMACJA

dla Klientów Banku Spółdzielczego w Kolbuszowej *

§1

[Forma i miejsce złożenia reklamacji, skarg]

1. Skargi, reklamacje mogą być wnoszone przez klienta:
 - 1) osobiście w formie pisemnej lub ustnej w jednostce bankowej zajmującej się obsługą klienta;
 - 2) listownie w formie pisemnej na adres jednostki bankowej zajmującej się obsługą klienta;
 - 3) z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej w formie elektronicznej wysyłając e – mail na adres centrala-bs.kolbuszowa@bankbps.pl;
 - 4) przez pełnomocnika dysponującego pełnomocnictwem udzielonym w zwykłej formie pisemnej.
2. Skargi, reklamacje o których mowa w ust. 1 pkt 1 – 2 i 4 mogą być wnoszone przez klienta w następujących jednostkach bankowych zajmujących się obsługą klienta:
 - 1) Centrala – ul. Kościuszki 22, 36-100 Kolbuszowa;
 - 2) Oddział w Cmolasie – Cmolas 228, 36-105 Cmolas;
 - 3) Oddział w Niwiskach – Niwiska 430, 36-147 Niwiska
 - 4) Oddział w Majdanie Królewskim – ul. Rynek 1, 36-110 Majdan Królewski;
 - 5) Filia w Kolbuszowej – ul. Plac Wolności 59, 36-100 Kolbuszowa.

§2

[Termin rozpatrzenia skarg, reklamacji]

1. Odpowiedź na skargę, reklamację winna być udzielona bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu 30 dni od jej otrzymania przez jednostkę bankową, z zastrzeżeniem skarg składanych na członka Zarządu Banku i Zarząd Banku rozpatrywanych przez Radę Nadzorczą na kolejnym jej posiedzeniu.
2. W przypadku konieczności podjęcia przez Bank czynności dodatkowych, niezbędnych do rozpatrzenia skargi, reklamacji termin o którym mowa w ust. 1 może ulec wydłużeniu maksymalnie do 60 dni.
3. W przypadku braku możliwości udzielenia odpowiedzi na złożoną skargę, reklamację w terminie określonym w ust. 1, Bank informuje o tym klienta w formie pisemnej wraz z podaniem:
 - 1) przyczyn opóźnienia w rozpatrywaniu reklamacji, skargi;
 - 2) okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozstrzygnięcia sprawy;
 - 3) przewidywanego terminu udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację, skargę, który nie może być dłuższy niż 60 dni.
4. W przypadku niedotrzymania terminu wskazanego w ust. 1, a w określonych przypadkach terminu określonego w ust. 2, skargę, reklamację uznaje się za rozpatrzoną zgodnie z wolą klienta.

§3

1. Terminy określone w §2, nie mają zastosowania do reklamacji dotyczących kart płatniczych wydanych w Grupie Banku Polskiej Spółdzielczości S.A.
2. W stosunku do reklamacji dotyczących kart płatniczych termin rozpatrzenia reklamacji i udzielania odpowiedzi Klientowi wynosi 15 dni roboczych od daty jej otrzymania.
3. W przypadku, gdy z uwagi na złożoność sprawy, zachodzi konieczność przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego i termin 15 dniowy nie może zostać dotrzymany, Bank lub Bank Spółdzielczy informuje Klienta o:
 - 1) przyczynie opóźnienia;
 - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone;
 - 3) wskazuje przewidywany termin udzielenia odpowiedzi.
4. W przypadku, o którym mowa w §7 ust. 3, termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi przez Bank lub Bank Spółdzielczy nie może być dłuższy niż 35 dni roboczych od daty otrzymania reklamacji.
5. Termin rozpatrzenia odwołania wynosi:
 - 1) reklamacje transakcyjne dotyczące urządzeń własnych - 14 dni od daty rejestracji odwołania;
 - 2) reklamacje transakcyjne dotyczące urządzeń obcych zgodnie z regulacjami VISA i MasterCard:
 - a) w przypadku procedury prearbitrażu – 30 dni od daty rejestracji odwołania,
 - b) w przypadku procedury arbitrażu 120 dni od daty rejestracji odwołania;
 - 3) reklamacje pozostałe – 14 dni od daty rejestracji odwołania.

§4

[Sposób powiadomienia o rozpatrzeniu skargi, reklamacji]

1. Odpowiedź na skargę, reklamację udzielana jest w formie pisemnej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji i wysłana:
 - 1) listem poleconym na adres korespondencyjny podany przez klienta z zastrzeżeniem ust. 3 – 5 lub

- 2) wyłącznie na wniosek klienta z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres mailowy, z którego skarga, reklamacja została wysłana, chyba że klient podał w skardze, reklamacji inny adres mailowy, poprzez załączenie skanu odpowiedzi.
 2. W odniesieniu do klientów Banku, adres korespondencyjny, o którym mowa w ust. 1 pkt 1 powinien być zgodny z adresem wskazanym w umowie zawartej z klientem, którego dotyczy skarga, reklamacja.
 3. W przypadku braku zgodności adresu korespondencyjnego, o którym mowa w ust. 1 pkt 1 odpowiedź przesłana zostanie na adres wskazany w umowie zawartej z klientem, którego dotyczy skarga, reklamacja.
 4. W przypadku nie podania przez klienta adresu korespondencyjnego oraz braku adresu w umowie zawartej z klientem skarga, reklamacja pozostanie do odbioru w Centrali.
 5. W odniesieniu do klientów, którzy nie zawarli z Bankiem umowy, a złożyli skargę, reklamację odpowiedź wysyłana jest na adres wskazany w skardze, reklamacji lub adres mailowy, o którym mowa w ust. 1 pkt 2. Postanowienie ust. 4 stosuje się odpowiednio.
- *) dotyczy klientów indywidualnych oraz osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, w tym wspólników spółek cywilnych oraz rolników, którzy nie zawarli z Bankiem umowy.