

Informacja dla Klienta **dotycząca Zasad składania i rozpatrywania skarg/reklamacji i wniosków** **w Banku Spółdzielczym Rzemiosła w Łodzi**

[Definicje]

Użyte określenia w niniejszych zasadach oznaczają:

Bank – Bank Spółdzielczy Rzemiosła w Łodzi.

Klient – każdy podmiot składający lub zamierzający złożyć skargę/reklamację/wniosek, tak klient indywidualny, jak i instytucjonalny, zarówno ten który korzysta lub korzystał z usług Bank, wnioskował o świadczenie takich usług, a także pracownik Bank.

Reklamacja – każde wystąpienie klienta kierowane do Banku, zawierające zastrzeżenia do świadczonych przez Bank usług w zakresie wykonywanych czynności bankowych w rozumieniu ustawy Prawo Bankowe.

Skarga – każde wystąpienie klienta, z wyjątkiem reklamacji, kierowane do Banku odnoszące się do zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Bank lub wykonywanej przez Bank działalności.

Wniosek – każde oświadczenie klienta dotyczące poprawy funkcjonowania banku, lepszego zaspokojenia potrzeb klientów, usprawnienia pracy lub poszerzenia oferty.

[Postanowienia ogólne]

1. Niniejsze zasady określają tryb składania i rozpatrywania skarg/reklamacji i wniosków kierowanych do Banku przez klientów.
2. Przepisy zasad dotyczą skarg/reklamacji i wniosków, które pozostają w związku z zakresem działalności Banku ustalonym w Statucie.
3. Jeżeli Bank nie jest właściwy do rozpatrzenia skargi/reklamacji (wniosku), przekazuje je właściwemu podmiotowi, zawiadamiając równocześnie o tym wnoszącego.
4. Przedmiotem skarg/reklamacji mogą być: zaniedbania lub nienależyte wykonanie zadań, naruszenie praworządności lub interesów wnoszących skargi/reklamacje, a także przewlekłe lub biurokratyczne wykonywanie zadań. Skargi/reklamacje należy kierować do Zarządu Banku, przy czym skarga dotycząca działalności Zarządu Banku, kierowana jest w dalszej kolejności do Rady Nadzorczej Banku, celem jej rozpatrzenia.
5. Przedmiotem wniosków mogą być sprawy dotyczące ulepszenia, usprawnienia działania, poprawienia skuteczności funkcjonowania oraz zapobiegania nieprawidłowościom i nadużyciom. Wnioski należy składać do Zarządu Banku.

[Forma i miejsce złożenia skarg/reklamacji i wniosków]

1. Skargi/reklamacje mogą być wnoszone osobiście lub przez pełnomocnika:
 - 1) w Centrali lub dowolnym Oddziale, Punkcie Kasowym w formie pisemnej lub ustnej do protokołu;
 - 2) telefonicznie w formie ustnej poprzez kontakt z Centralą, Oddziałami lub Punktami Kasowymi, których numery podane są na stronie internetowej Banku;
 - 3) z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej poprzez wysłanie e-mail na adres podany na stronie internetowej Banku;
 - 4) faksem w formie pisemnej na numery Centrali, Oddziałów i Punktów Kasowych Banku;
 - 5) listownie w formie pisemnej na adres Centrali, dowolnego Oddziału lub Punktu Kasowego.

2. Wszystkie dane teleadresowe Centrali, Oddziałów i Punktów Kasowych dostępne są na stronie internetowej Banku, tj. www.bsrz.pl.
3. Jeżeli skarga/reklamacja lub wniosek składany jest przez pełnomocnika ustanowionego do dysponowania rachunkiem klienta, pełnomocnictwo do złożenia skargi/reklamacji lub wniosku nie wymaga zachowania szczególnej formy i nie jest konieczne jego załączenie do skargi/reklamacji lub wniosku.

[Zakres danych zawartych w reklamacji]

1. Treść reklamacji/skargi pisemnej klienta powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko lub nazwę klienta;
 - 2) adres korespondencyjny;
 - 3) dokładny opis zdarzenia lub przedmiotu zastrzeżeń klienta;
 - 4) oczekiwany przez klienta stan po rozpatrzeniu zastrzeżeń;
 - 5) własnoręczny podpis klienta.
2. W sytuacji odmowy podania przez klienta wszystkich danych niezbędnych do rozpoczęcia procesu reklamacji, pracownik banku informuje klienta, że rozpatrzenie reklamacji/skargi nie będzie możliwe, ze względu na niekompletność oświadczenia klienta oraz niezwłocznie informuje o tym bezpośredniego przełożonego. Niezależnie od powyższego klient jest informowany o rozpatrzeniu reklamacji w terminie 30 dni, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach w terminie 60 dni.
3. Złożenie reklamacji nie zwalnia klienta z obowiązku terminowego regulowania zobowiązań wobec Banku.
4. Wnoszący skargę/reklamację lub składający wniosek może zastrzec nieujawnianie swojego nazwiska (nazwy) i adresu.
5. Zastrzeżenie takie jest wiążące dla wszystkich osób uczestniczących w procesie przyjmowania i rozpatrywania skargi/reklamacji (wniosku).
6. W uzasadnionych przypadkach, Bank może zawiadomić wnoszącego skargę/reklamację lub składającego wniosek, że bez ujawnienia jego nazwiska (nazwy) i adresu, rozpatrzenie skargi/reklamacji (wniosku) nie jest możliwe.

[Rejestrowanie skarg/reklamacji i wniosków]

Wszystkie przyjęte w Banku skargi/reklamacje i wnioski, niezależnie od sposobu ich wniesienia, podlegają zaewidencjonowaniu w porządku chronologicznym w rejestrze skarg/reklamacji i wniosków.

[Rozpatrywanie skarg/reklamacji i wniosków]

1. Skargi/reklamacje i wnioski są rozpatrywane bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu 30 dni kalendarzowych od daty przyjęcia.
2. W szczególnie skomplikowanych przypadkach termin, o którym mowa w ust. 1 może ulec wydłużeniu do 60 dni kalendarzowych. Za szczególnie skomplikowane przypadki uznaje się konieczność uzyskania przez Bank dodatkowych informacji od podmiotów trzecich współpracujących z Bankiem niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji.
3. W przypadku braku możliwości udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację w terminie określonym w ust. 1, jednostka rozpatrująca reklamacje powinna w formie pisemnej powiadomić o tym klienta w terminie 14 dni od dnia wpływu reklamacji wraz z podaniem:
 - * przyczyn opóźnienia w rozpatrywaniu reklamacji,
 - * okoliczności, które muszą zostać ustalone,
 - * przewidywanego terminu udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację, który nie może być dłuższy niż wskazany w ust. 2.
4. Do zachowania terminu, o którym mowa w ust. 1 i 2 wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.

5. W przypadku niedotrzymania terminu określonego w ust. 1 a w szczególnie skomplikowanych przypadkach, o których mowa w ust. 2 i terminu określonego w ust. 2, reklamacje uznaje się za rozpatrzoną zgodnie z wolą klienta.

[Sposób powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji]

1. Odpowiedź na reklamację udzielana jest w formie pisemnej i wysłana:
 - 1) listem poleconym na adres wskazany w reklamacji przez klienta;
 - 2) wyłącznie na wniosek klienta z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres mailowy, z którego reklamacja została wysłana, chyba że klient poda w reklamacji inny adres mailowy poprzez załączenie skanu odpowiedzi.
2. W odniesieniu do klientów, którzy nie zawarli z Bankiem umowy, a złożyli reklamację, odpowiedź wysyłana jest na adres wskazany w reklamacji lub adres mailowy, o którym mowa w ust. 1 pkt 2.
3. Do pierwszej korespondencji kierowanej do klientów, o których mowa w ust. 2, którzy złożyli reklamację w trybie opisanym w **Forma i miejsce złożenia skarg/reklamacji i wniosków** ust. 1 pkt 2-5 należy załączyć oświadczenie o przetwarzaniu ich danych osobowych w związku ze złożoną reklamacją/skargą/wnioskiem, stanowiące załącznik nr 7a (dotyczy reklamujących będących osobami fizycznymi) lub 7b (dotyczy reprezentantów reklamującego podmiotu – klienta instytucjonalnego).
W przypadku reklamacji/skarg/ wniosków złożonych przez skarżących o których mowa w ust. 2, w formie ustnej – do protokołu lub pisemnie w placówce Banku, pracownik wręcza skarżącemu załącznik nr 7c (dotyczy reklamujących będących osobami fizycznymi) lub 7d (dotyczy reprezentantów reklamującego podmiotu – klienta instytucjonalnego).

[Informacje dodatkowe]

1. Bank podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
2. W razie sporu z Bankiem Pan/i zwrócić się o pomoc do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Praw Konsumentów.

Od stanowiska zawartego w odpowiedzi na skargę/reklamację/wniosek* może Pan/i*:

„BSRz w Łodzi. jest podmiotem podlegającym nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego. W razie sporu z Bankiem może Pani/Pan zwrócić się o pomoc do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Praw Konsumentów.

Od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację może Pani/Pan:

- 1) odwołać się do wyższych szczebli decyzyjnych Banku, w tym Rady Nadzorczej Banku,
- 2) złożyć zapis na Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego,
- 3) złożyć wniosek o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego
- 4) skorzystać z instytucji Arbitra Bankowego przy Związku Banków Polskich lub
- 5) wystąpić z powództwem do właściwego miejscowo sądu powszechnego tj.....ze wskazaniem Banku [...] jako pozwanego”.

BSRz w Łodzi/Bank wyraża zgodę na udział w pozasądowym postępowaniu w sprawie rozwiązywania sporów między Panią/em a BSRz w Łodzi /Bankiem przed:

- 1) Rzecznikiem Finansowym, Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa;¹
- 2) Sądem Polubownym przy Komisji Nadzoru Finansowego, Pl. Powstańców Warszawy 1, 00 – 030 Warszawa na zasadach określonych w Regulaminie Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego;

¹ Dotyczy sporów będących następstwem reklamacji złożonych od dnia 10 stycznia 2017 r.

3) *Bankowym Arbitrażem Konsumenckim przy Związku Banków Polskich ul. Z. Herberta 8, 00-380 Warszawa*

BSRz w Łodzi w związku z wejściem w życie Ustawy z dnia 23 września 2016r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, informuje iż:

- podmiotem uprawnionym właściwym do pozasądowego rozwiązywania sporów powstałych pomiędzy Bankiem a konsumentami lub osobami fizycznymi prowadzącymi działalność gospodarczą, wspólnikami spółek cywilnych oraz rolnikami jest Rzecznik Finansowy, Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa, <https://rf.gov.pl/>
- podmiotem uprawnionym właściwym do pozasądowego rozwiązywania sporów powstałych pomiędzy Bankiem a konsumentami jest Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego, Pl. Powstańców Warszawy 1, 00 – 030 Warszawa, http://www.knf.gov.pl/regulacje/Sad_Polubowny/
- instytucja Arbitra Bankowego przy Związku Banków Polskich, ul. *Z. Herberta 8* 00-380 Warszawa, <https://zbp.pl/>