



BANK SPÓŁDZIELCZY W LUBARTOWIE

*Załącznik
do Uchwały Nr 217/2018
Zarządu BS w Lubartowie
z dnia 20 grudnia 2018 roku*

**Regulamin
rozpatrywania skarg/reklamacji Klientów
Banku Spółdzielczego w Lubartowie**

Lubartów, grudzień 2018

Rozdział 1. Postanowienia ogólne

§ 1.

Regulamin rozpatrywania skarg/reklamacji Klientów Banku Spółdzielczego w Lubartowie, zwany dalej „Regulaminem”, określa tryb postępowania przy przyjmowaniu i rozpatrywaniu skarg/reklamacji dotyczących czynności bankowych w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. - Prawo bankowe (Dz. U. z 2018 r. poz. 2187 ze zm.), związanych z usługami świadczonymi przez Bank Spółdzielczy w Lubartowie.

§ 2.

Przez użyte w Regulaminie określenia należy rozumieć:

- 1) **Bank** – Bank Spółdzielczy w Lubartowie;
- 2) **Klient** – Klient indywidualny lub instytucjonalny;
- 3) **Klient indywidualny** – będący osobą fizyczną Klient Banku;
- 4) **Klient instytucjonalny** – Klient Banku niebędący Klientem indywidualnym;
- 5) **odwołanie** – kolejne wystąpienie Klienta wyrażone pisemnie, odnoszące się do odpowiedzi udzielonej przez Bank na wcześniej złożoną skargę/reklamację;
- 6) **placówka sprzedażowa** – element struktury organizacyjnej, działający bezpośrednio na określonym jej szczeblu i dla osiągnięcia celów strategicznych Banku. W Banku placówkami są: Oddziały, Filie i Punkty Kasowe;
- 7) **reklamacja** – każde wystąpienie wyrażone pisemnie lub ustnie otrzymane od Klienta lub od osób działających w jego imieniu skierowane do Banku, zawierające zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Bank;
- 8) **skarga** – środek wyrazu klienta Banku, wskazujący na zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadania przez Bank lub jego pracowników, naruszenie przez nich prawa, względnie interesów osoby skarżącej, jak też nieprawidłowe załatwienie spraw;
- 9) **umowa** – umowa zawarta pomiędzy Klientem a Bankiem, dotycząca usług w rozumieniu niniejszego Regulaminu;
- 10) **usługi** – czynności bankowe w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. - Prawo bankowe.

§ 3.

Każda skarga/reklamacja powinna zostać rozpatrzona rzetelnie, wnikliwie i bezzwłocznie, z zachowaniem obiektywizmu oraz z poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa i dobrych obyczajów.

§ 4.

1. Klient powinien zgłosić skargę/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 6 lat od dnia zaistnienia zdarzenia,
 - c) transakcji na instrumentach finansowych w terminie nie późniejszym niż 6 lat od dnia zaistnienia zdarzenia,

- d) 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 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. Skarga/reklamacja powinna zawierać zastrzeżenia związane z działalnością prowadzoną przez Bank wobec Klienta oraz dane adresowe Klienta. Klient powinien dołączyć wszelkie dokumenty związane z przedmiotem sprawy. Bank może zwrócić się do Klienta o uzupełnienie dokumentacji zgłaszanej skargi/reklamacji, w przypadku w którym uzupełnienie dokumentów warunkuje rozpatrzenie skargi/reklamacji.

Rozdział 2. Rozpatrywanie skarg/reklamacji

§ 5.

1. Skarga/reklamacja może być złożona:
- 1) w formie pisemnej – osobiście, w siedzibie Banku bądź jego placówce sprzedażowej, albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (Dz. U. z 2017 r. poz. 1481 z późn. zm.) na adres siedziby Banku: 21-100 Lubartów, ul. Lubelska 95;
 - 2) ustnie – telefonicznie albo osobiście podczas wizyty Klienta w siedzibie Banku bądź jego placówce sprzedażowej;
 - 3) w formie elektronicznej – z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, na adres poczty elektronicznej: bank@bslubartow.pl.
2. Z zastrzeżeniem ust. 1, skarga/reklamacja może zostać złożona przez Klienta lub spisana przez pracownika Banku.
3. Skarga/reklamacja może zostać złożona przez pełnomocnika osoby ją wnoszącej, na podstawie prawidłowo sporządzonego pełnomocnictwa.
4. Na żądanie Klienta, Bank potwierdza fakt złożenia skargi/reklamacji na piśmie bądź za pośrednictwem poczty elektronicznej.
5. Bank zamieszcza w umowie zawieranej z Klientem następujące informacje dotyczące procedury składania i rozpatrywania skarg/reklamacji:
- 1) miejsce i formę złożenia skargi/reklamacji;
 - 2) termin rozpatrzenia skargi/reklamacji;
 - 3) sposób powiadomienia o rozpatrzeniu skargi/reklamacji.
6. W odniesieniu do Klientów, którzy nie zawarli umowy z Bankiem, informacje, o których mowa w ust. 5, powinny zostać dostarczone w ciągu 7 dni od dnia, w którym nastąpiło zgłoszenie roszczeń Klienta wobec Banku.
7. Po złożeniu przez Klienta skargi/reklamacji, zgodnie z wymogami, dotyczącymi miejsca i formy złożenia skargi/reklamacji, Bank rozpatruje skargę/reklamację i udziela Klientowi odpowiedzi w formie papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji,

z zastrzeżeniem, że udzielenie odpowiedzi na skargę/reklamację w wybranej formie nie może powodować wystąpienia ryzyka ujawnienia tajemnicy bankowej osobom nieuprawnionym.

8. Odpowiedź, o której mowa w ust. 7, Bank może dostarczyć pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek Klienta.
9. Odpowiedzi, o której mowa w ust. 7, Bank udziela bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie:
 - 1) 15 dni roboczych od dnia otrzymania skargi/reklamacji związanej z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydaniem karty płatniczej;
 - 2) 30 dni kalendarzowych od dnia otrzymania skargi/reklamacji niezwiązanej z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydaniem karty płatniczej.

W uzasadnionych przypadkach, gdy zachodzi konieczność przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego i ww. terminy rozpatrzenia skargi/reklamacji nie mogą zostać dotrzymane, Bank przed upływem tego terminu, informuje Klienta o przyczynie opóźnienia ze wskazaniem okoliczności, które muszą zostać ustalone oraz przewidywanego termin udzielenia odpowiedzi.

10. Bieg terminu rozpatrywania skargi/reklamacji rozpoczyna się w dniu jej wpływu do Banku. Natomiast w przypadku, w którym skarga/reklamacja nie zawiera wszystkich niezbędnych do rozpatrzenia skargi/reklamacji informacji/dokumentów, Bank informuje Klienta o konieczności uzupełnienia zgłoszenia reklamacyjnego. W takim przypadku termin, o którym mowa w ust. 9, biegnie od daty dostarczenia do Banku wszystkich niezbędnych do rozpatrzenia skargi/reklamacji informacji/dokumentów.
11. Dostarczone przez Klienta dodatkowe informacje/dokumenty dotyczące skargi/reklamacji zostają niezwłocznie dołączone do skargi/reklamacji.
12. Uwzględniając postanowienia ust. 10, w szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie skargi/reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 9, Bank w informacji przekazywanej Klientowi, który wystąpił ze skargą/reklamacją:
 - 1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
 - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
 - 3) określa przewidywany termin rozpatrzenia skargi/reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć:
 - a) 35 dni roboczych od dnia otrzymania skargi/reklamacji związanej z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydaniem karty płatniczej, w szczególności reklamacji kartowych rozpatrywanych przy udziale Visa lub MasterCard;
 - b) 60 dni kalendarzowych od dnia otrzymania skargi/reklamacji niezwiązanej z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydaniem karty płatniczej.

13. W przypadku niedotrzymania terminu określonego w ust. 9, a w określonych przypadkach także terminu określonego w ust. 12 pkt 3, skargę/reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.

14. Odpowiedź na skargę/reklamację powinna być udzielona w sposób przystępny i zrozumiały oraz zawierać w szczególności:
 - 1) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że skarga/reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą Klienta;
 - 2) wyczerpującą informację na temat stanowiska Banku w sprawie skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów wzorca umowy lub umowy;

- 3) imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi ze wskazaniem jej stanowiska służbowego;
- 4) określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w skardze/reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą Klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi.

Rozdział 3. Tryb odwoławczy

§ 6.

1. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających ze skargi/reklamacji, Klient ma możliwość:
 - 1) odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi – do Zarządu Banku;
 - 2) zwrócenia się do Miejskiego Rzecznika Konsumenta lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta (przysługuje Klientowi posiadającemu status konsumenta);
 - 3) zwrócenia się do Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego, działającego przy Związku Banków Polskich w celu pozasądowego rozstrzygnięcia sporu (przysługuje Klientowi posiadającemu status konsumenta) w przypadkach roszczeń określonych w Regulaminie Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego, dostępnym na stronie internetowej Związku Banków Polskich (www.zbp.pl);
 - 4) wystąpienia z wnioskiem do Rzecznika Finansowego na zasadach określonych w ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (w przypadku Klienta będącego osobą fizyczną);
 - 5) wystąpienia do Rzecznika Finansowego o przeprowadzenie postępowania polubownego na zasadach określonych w ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (w przypadku Klienta będącego osobą fizyczną);
 - 6) wystąpienia z powództwem do Sądu Powszechnego.
2. Treść odpowiedzi na skargę/reklamację zawiera pouczenie o możliwościach wskazanych w ust. 1.
3. W przypadku, o którym mowa w ust. 1 pkt 1:
 - 1) Zarząd Banku rozpatruje odwołanie, które wniesiono w formie pisemnej, przesyłką pocztową na adres siedziby Banku lub osobiście w siedzibie Banku, pod warunkiem, że odwołanie takie zostało wniesione nie później niż w terminie 30 dni od daty doręczenia odpowiedzi na skargę/reklamację, której odwołanie dotyczy;
 - 2) z zastrzeżeniem pkt 1, Zarząd Banku rozpatruje i udziela odpowiedzi na odwołanie w terminach, o których mowa w § 5 ust. 9 i 12 pkt 3, liczonych od daty otrzymania odwołania, z uwzględnieniem postanowień § 5 ust. 10.

Rozdział 4 Postanowienia końcowe

§ 7.

Właściwym dla Banku organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego z siedzibą przy ul. Pięknej 20, 00-549 Warszawa, adres korespondencyjny Urzędu: Komisja Nadzoru Finansowego, Plac Powstańców Warszawy 1, skr. poczt. 419, 00-950 Warszawa 1.