



Centrala w Krościenku nad Dunajcem
ul. Rynek 12, 34-450 Krościenko nad Dunajcem
tel./fax: 182 62 30 17, 182 62 33 47
e-mail: kroscienko@bsbank.com.pl

INFORMACJA dla Klientów Pienińskiego Banku Spółdzielczego

„Składanie reklamacji, skarg, wniosków i sygnałów w Pienińskim Banku Spółdzielczym”

I. Skarga, reklamacja, wniosek, sygnał

1. Przedmiotem skargi i reklamacji, składanej przez Klientów Banku mogą być zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Bank lub wykonywanej przez Bank działalności.
2. Przedmiotem wniosku mogą być sprawy dotyczące poprawy funkcjonowania Banku, lepszego zaspokojenia potrzeb Klientów, usprawnienia pracy lub poszerzania oferty Banku.
3. Przedmiotem sygnału mogą być anonimowe wystąpienia w sprawie nieprawidłowości w funkcjonowaniu Banku złożone przez pracowników lub klientów za pośrednictwem autonomicznego kanału komunikacyjnego.

II. Forma i miejsce złożenia reklamacji, skarg, wniosku, sygnału

1. Skargi, reklamacje, wnioski 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 podany na stronie internetowej Banku, tj. kroscienko@bsbank.com.pl lub na adres skrzynki do elektronicznych doręczeń nr AE:PL-93312-38258-FGTEW-23;
 - 4) telefonicznie w formie ustnej na numer telefonu wskazany na stronie internetowej Banku, tj. 18 26 230 17.
2. Sygnalista może dokonywać zgłoszeń:
 - 1) elektronicznie, kierowanych z prywatnego, dedykowanego adresu e-mail na adres: etyka@bsbank.com.pl;
 - 2) telefonicznie, np. z numeru telefonu zastrzeżonego, na numer telefonu 533 395 114, poprzez dokonanie nagrania na skrzynkę głosową;

- 3) pisemnie, w zamkniętej kopercie opatrzonej klauzulą „Poufne banku” adresowanej do Zarządu Pienińskiego Banku Spółdzielczego, z dodaniem dopisku „do rąk własnych”, w przypadku zgłoszenia dotyczącego członka Zarządu, adresowanej Rada Nadzorcza Pienińskiego Banku Spółdzielczego, z dodaniem dopisku „do rąk własnych”, drogą pocztową na adres „Rada Nadzorcza Pienińskiego Banku Spółdzielczego w Krościenku n/D, ul. Rynek 12, 34-450 Krościenko n/D” (w dwóch kopertach) lub dostarczenie do skrzynki znajdującej się w siedzibie Centrali.
 - 4) osobiście, poprzez zgłoszenie chęci bezpośredniego spotkania jedną z dróg wskazanych w pkt. 1 do 3.
3. Reklamacje dotyczące transakcji dokonanych kartami płatniczymi winny być składane na obowiązującym w Banku formularzu, przy czym reklamacje dotyczące każdej transakcji należy złożyć na oddzielnym formularzu. Do reklamacji o ile to możliwe można dołączyć dokumenty, dodatkowe informacje/wyjaśnienia dotyczące reklamowanej transakcji.
4. Skargi, reklamacje, wnioski, o których mowa w ust. 1 pkt 1 – 2 mogą być wnoszone przez klienta w następujących jednostkach bankowych zajmujących się obsługą klienta:
- 1) Centrala Krościenko n/D - 34-450 Krościenko n/D, ul. Rynek 12;
 - 2) Oddział w Krościenku n/D - 34-450 Krościenko n/D, ul. Rynek 12;
 - 3) Oddział w Zakopanem – 34-500 Zakopane, ul. Gimnazjalna 3;
 - 4) Oddział w Nowym Targu – 34-400 Nowy Targ, ul. Szaflarska 8a;
 - 5) Oddział w Czorsztynie z/s w Maniowach – 34-436 Maniowy, ul. Górczańska 5;
 - 6) Oddział w Szczawnicy – 34-460 Szczawnica, ul. Szalaya 84a;
 - 7) Oddział w Nowym Sączu – 33-300 Nowy Sącz ul. Lwowska 61a;
 - 8) Filia w Sromowcach Wyżnych – 34-443 Sromowce Wyżne, ul. Graniczna 32;
 - 9) Filia w Ochotnicy Dolnej – 34-452 Ochotnica Dolna, os. Dłubacze.

III. Zakres danych zawartych w skardze, reklamacji, wniosku, sygnale

1. Treść skargi, reklamacji, wniosku złożonej w formie pisemnej powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko lub nazwę Klienta;
 - 2) adres korespondencyjny;
 - 3) adres do elektronicznych doręczeń, o ile dotyczy;
 - 4) dokładny opis zdarzenia lub przedmiotu zastrzeżeń Klienta;
 - 5) oczekiwany przez Klienta stan po rozpatrzeniu zastrzeżeń;
 - 6) w przypadku formy pisemnej wymagany jest własnoręczny podpis klienta;
 - 7) w przypadku przesłania reklamacji na adres skrzynki do elektronicznych doręczeń lub na skrzynkę ePUAP – wymagany jest podpis elektroniczny.

2. Reklamacja dotycząca transakcji dokonywanych kartami płatniczymi oprócz danych zawartych w ust. 1 dodatkowo powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko posiadacza karty/użytkownika karty;
 - 2) numer karty;
 - 3) datę transakcji;
 - 4) kwotę transakcji;
 - 5) miejsce dokonania reklamowanej transakcji (nazwę placówki, miasto, państwo), zgodnie z danymi zaksięgowanej transakcji.
3. Dodatkowo, w celu ułatwienia identyfikacji Klienta, formularz skargi, reklamacji, wniosku może zawierać następujące dane: PESEL, NIP lub numer w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego.
4. Formularz skargi, reklamacji, wniosku dostępny jest na stronie internetowej Banku.
5. W przypadku stwierdzenia przez pracownika jednostki bankowej braku informacji wymaganych do rozpatrzenia skargi, reklamacji, wniosku, o których mowa w ust. 1 i 2 pracownik jednostki bankowej zobowiązuje klienta do ich uzupełnienia w formie w jakiej klient złożył skargę, reklamację, wniosek.
6. W sytuacji odmowy podania przez klienta wszystkich danych niezbędnych do rozpoczęcia procesu dotyczącego rozpatrzenia reklamacji Bank informuje klienta, że rozpatrzenie nie będzie możliwe, ze względu na niekompletność oświadczenia klienta.
7. Zgłoszenia naruszeń obowiązujących norm postępowania, czyli tzw. „sygnały” powinny zawierać:
 - 1) informacje na temat osoby, której dotyczy zgłoszenie (tzn. osoby naruszającej lub podejrzewanej o dokonanie naruszenia);
 - 2) informacje o miejscu (np. placówka Banku) oraz czasie w jakim wystąpiło naruszenie;
 - 3) dane innych osób które mają lub mogą mieć związek ze zgłoszeniem, np. mogących udzielić wyjaśnień;
 - 4) wszelkie inne informacje mające związek ze zgłoszeniem, umożliwiające wyjaśnienie zgłoszenia;
 - 5) dane sygnalisty, o ile nie jest to zgłoszenie anonimowe;
 - 6) preferowany zwrotny kanał komunikacji, np. prywatny, założony w tym celu adres
 - 7) e-mail, utworzony specjalnie na ten cel, prywatny, założony specjalnie na ten cel numer telefonu na jaki można wysłać informację sms lub zadzwonić i nagrać wiadomość.

IV. Termin rozpatrzenia skarg, reklamacji, wniosku, sygnału

1. Odpowiedź na skargę, reklamację, wniosek jest udzielana bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie:
 - 1) do 15 dni roboczych od daty jej otrzymania dla reklamacji, które dotyczą praw i obowiązków wynikających z Ustawy o usługach płatniczych;

- 2) do 30 dni kalendarzowych w pozostałych przypadkach, od daty otrzymania reklamacji przez Bank.
2. W przypadkach wymagających bardziej szczegółowych wyjaśnień maksymalny czas udzielania odpowiedzi na zgłoszoną reklamację może wynieść:
 - 1) do 35 dni roboczych dla reklamacji, które dotyczą praw i obowiązków wynikających z Ustawy o usługach płatniczych;
 - 2) do 60 dni kalendarzowych w pozostałych przypadkach, od daty otrzymania reklamacji.
3. Za szczególne przypadki uznaje się konieczność uzyskania przez Bank dodatkowych informacji/dokumentów od podmiotu trzeciego współpracującego z Bankiem niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji.
4. W przypadku braku możliwości udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację w terminie określonym w ust. 1, Bank informuje klienta w formie pisemnej w terminie 14 dni od otrzymania reklamacji wraz z podaniem:
 - 1) przyczyn opóźnienia w rozpatrywaniu skargi, reklamacji, wniosków;
 - 2) okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia zastrzeżeń klienta;
 - 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.
6. W przypadku niedotrzymania terminu określonego w ust. 1, a w określonych przypadkach terminu określonego w ust. 2, reklamację uznaje się za rozpatrzoną zgodnie z wolą klienta.
7. Bank, udzielając odpowiedzi na reklamację, bierze pod uwagę stan faktyczny istniejący w ostatnim dniu terminu na udzielenie odpowiedzi na reklamację, chyba że informacje i ewentualne dokumenty, jakimi dysponuje Bank, umożliwią udzielenie odpowiedzi wcześniej.
8. W przypadku gdy zmianie ulegnie stan faktyczny, w oparciu o który Bank udzielił odpowiedzi na reklamację, Bank ponownie rozpoznaje reklamację biorąc pod uwagę zmieniony stan faktyczny, o ile zmiany nastąpiły na korzyść klienta.
9. Przyjęcie sygnału jest potwierdzane sygnaliście na preferowany przez niego zwrotny kanał komunikacji w ciągu 7 dni od przyjęcia zgłoszenia. Zgłoszenia powinny być wyjaśniane zgodnie z kolejnością wpływu, w przypadkach wymagających pilnego działania dane zgłoszenie może być wyjaśniane poza kolejnością. W przypadku podjęcia decyzji o rozpoczęciu wewnętrznego postępowania wyjaśniającego, maksymalnie w ciągu 15 dni roboczych należy przeprowadzić niezbędne czynności, w celu zweryfikowania zasadności informacji zawartych w zgłoszeniu naruszenia. W przypadku, gdy Bankowi zagraża poważna szkoda, niezbędne czynności należy przeprowadzić niezwłocznie.

V. Sposób powiadamiania o rozpatrzeniu skargi, reklamacji, wniosku, sygnału

1. Odpowiedź na skargę, reklamację, wniosek udzielana jest w formie pisemnej i wysłana bez względu na sposób rozpatrzenia reklamacji:
 - 1) listem poleconym na adres korespondencyjny podany przez klienta;
 - 2) wyłącznie na wniosek klienta z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres mailowy, z którego skarga, reklamacja, wniosek została wysłana, chyba że klient poda 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 formularzu lub adres mailowy, o którym mowa w ust. 1 pkt 2.
3. Informacja zwrotna dotycząca planowanych lub podjętych działań następczych jest przekazywana sygnaliście na preferowany przez niego zwrotny kanał komunikacji w czasie nieprzekraczającym trzech miesięcy od potwierdzenia otrzymania zgłoszenia. Informację zwrotną przekazuje Prezes Zarządu / odpowiednio Przewodniczący Rady Nadzorczej, Asystent Zarządu lub wskazana do przeprowadzenia wewnętrznego postępowania wyjaśniającego komórka organizacyjna wyznaczona przez Prezesa Zarządu lub odpowiednio Radę Nadzorczą.

VI. 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, reklamację, wniosek klient może:
 - 1) odwołać się do wyższych szczebli decyzyjnych Banku, w tym Rady Nadzorczej Banku;
 - 2) złożyć zapis na Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego;
 - 3) skorzystać z instytucji Arbitra Bankowego przy Związku Banków Polskich, o ile wartość przedmiotu sporu nie jest wyższa niż 12.000 zł (dotyczy konsumentów);
 - 4) złożyć wniosek do Rzecznika Finansowego w sprawie rozwiązania sporu lub
 - 5) wystąpić z powództwem do sądu powszechnego.