

Regulamin rozpatrywania skarg klientów Banku Spółdzielczego w Kielcach.

§ 1

Użyte w niniejszym Regulaminie pojęcia i oznaczenia oznaczają:

- 1) Bank – Bank Spółdzielczy w Kielcach;
- 2) jednostka organizacyjna – jednostka lub komórka organizacyjna, której zakresu działania dotyczy skarga;
- 3) skarga – wystąpienie skierowane do Banku przez klienta, z wyjątkiem reklamacji, zawierające zastrzeżenia dotyczące wykonywanej przez Bank działalności;
- 4) reklamacja – wystąpienie skierowane do Banku przez klienta, w którym klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Bank;
- 5) komórka wiodąca – komórka lub jednostka organizacyjna Banku wskazana przez Członka Zarządu jako odpowiedzialna za szczegółowe rozpatrzenie skargi oraz udzielenie odpowiedzi na skargę;
- 6) klient - klient Banku, w tym także klient który złożył wniosek o skorzystanie z usług świadczonych przez Bank z którym nie doszło do zawarcia ostatecznej umowy o świadczenie usług oraz były klient Banku.

§ 2

1. Każdy klient Banku jest uprawniony do złożenia skargi zawierającej krytyczne uwagi, opinie lub żądania dotyczące w szczególności zaniedbań lub nienależytego wykonywania zadań przez jednostki/komórki organizacyjne lub pracowników Banku, naruszenia praworządności lub interesów klienta, ogólnie przyjętych norm obyczajowych, a także przewlekłego lub biurokratycznego załatwiania spraw.
2. Skarga może być złożona w każdej jednostce organizacyjnej Banku obsługującej klientów.
3. Skarga może być złożona:
 - 1) w formie pisemnej – osobiście w jednostce organizacyjnej banku obsługującej klientów, albo przesyłką pocztową lub przy użyciu adresu do doręczeń elektronicznych o którym mowa w art. 2 pkt 1 ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych (Dz.U. z 2024 r. poz. 1045 i 1841), wpisanego do bazy adresów elektronicznych, o której mowa w art. 25 tej ustawy, tj.: AE:PL-34274-51252-TAHAV-23;
 - 2) ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty klienta w jednostce o której mowa w pkt 2;
 - 3) elektronicznie na następujący adres poczty elektronicznej „skargi@bskielce.com.pl”;
4. Wykaz jednostek Banku i ich adresy znajduje się na stronie internetowej Banku Spółdzielczego w Kielcach: www.bskielce.com.pl .

5. Wszystkie czynności związane z przyjęciem i rozpatrywaniem skargi dokonywane są w języku polskim.

§ 3

1. Skarga powinna zawierać dane umożliwiające identyfikację klienta oraz przedmiot skargi, tj. co najmniej:
 - 1) imię i nazwisko klienta;
 - 2) adres korespondencyjny;
 - 3) opis nieprawidłowości;
 - 4) w przypadku skarg w formie pisemnej własnoręczny podpis.
2. Jeżeli złożona skarga nie zawiera wystarczających informacji, o których mowa w ustępie poprzednim, Bank występuje do klienta o uzupełnienie przedmiotowych informacji, ze wskazaniem, iż w przypadku braku ich uzupełnienia rozpatrzenie skargi może być niemożliwe.
3. Wystąpienie o uzupełnienie danych identyfikujących klienta następuje w takiej formie, w jakiej wpłynęło zgłoszenie skargi.
4. Jeżeli klient, nie uzupełni danych stosownie do treści ust. 2 oraz Bank nie jest w stanie na podstawie złożonej skargi zidentyfikować klienta, zgłoszenie nie jest traktowane jako skarga, w rozumieniu niniejszego Regulaminu.
5. W przypadku gdy dane wskazane przez klienta, identyfikujące klienta, są niezgodne z danymi posiadanymi przez Bank, Bank może udzielić odpowiedzi, zawierającej informacje objęte tajemnicą bankową, tylko w przypadku zweryfikowania tożsamości klienta. Weryfikacja następuje w formie telefonicznej. Weryfikacja odbywa się poprzez zadanie kilku pytań o dane osobowe, które znajdują się w kartotece klienta w systemie głównym Banku. W stosunku do niedoszłych klientów Banku, tożsamość klienta potwierdza się w oparciu o dane na złożonym wniosku o daną usługę.

§ 4

Skargami nie są w szczególności:

- 1) wystąpienia klientów dotyczące:
 - a) dokonania korekty błędnych lub niesłusznych księgowania na rachunkach;
 - b) obciążeń związanych z operacjami kartowymi;
 - c) zmiany wysokości stawek oprocentowania depozytów i kredytów oraz opłat i prowizji, za wyjątkiem sytuacji, gdy mogło nastąpić naruszenie przez Bank obowiązujących przepisów wewnętrznych;
 - d) opóźnień związanych z księgowaniem na rachunkach;
 - e) braku dostępu do rachunku przez Internet, za wyjątkiem interwencji klientów spowodowanych nienależytym załatwieniem ich wcześniejszych wystąpień lub reklamacji w sprawach, o których mowa w lit. a-e;
- 2) pisma lub wnioski w postępowaniu egzekucyjnym prowadzonym przez Bank lub wyspecjalizowany podmiot wskazany przez Zarząd Banku;
- 3) skargi anonimowe oraz skargi co do których nie jest możliwa identyfikacja klienta lub przedmiotu skargi;
- 4) skargi pracowników Banku, chyba że pracownik składa skargę w związku z tym, iż jest jednocześnie klientem Banku;

- 5) reklamacje;
- 6) inne sugestie i uwagi klientów, nie wskazujące nieprawidłowości w funkcjonowaniu Banku;
- 7) zapytania związane ze świadczonymi przez Bank usługami.

§ 5

1. Odpowiedź na skargę następuje w formie pisemnej, chyba że klient wniósł o udzielenie odpowiedzi w formie elektronicznej.
2. Udzielenie odpowiedzi w formie elektronicznej jest możliwe wyłącznie w przypadku gdy odpowiedź udzielona w tej formie spełnia wszystkie wymogi określone w niniejszym Regulaminie, w tym w zakresie tajemnicy bankowej.

§ 6

Odpowiedzi na skargę Bank udziela bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania skargi. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.

§ 7

1. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie skargi i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni od otrzymania skargi, Bank przekazuje klientowi, który wystąpił ze skargą, informację w której:
 - 1) wyjaśnia się przyczynę opóźnienia;
 - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
 - 3) określa się przewidywany termin rozpatrzenia skargi i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania skargi.
2. Przez szczególnie skomplikowany przypadek należy rozumieć, skargę której poziom złożoności stanu faktycznego bądź prawnego przekracza możliwość jej prawidłowego zanalizowania oraz udzielenia odpowiedzi w terminie 30 dni od dnia otrzymania skargi.

§ 8

1. W terminie 14 dni od dnia otrzymania odpowiedzi na skargę, Klient może złożyć odwołanie od udzielonej odpowiedzi na skargę w celu ponownego rozpatrzenia sprawy.
2. Skarga oraz odwołanie może również zostać złożona przez uprawnionego pełnomocnika klienta lub inną osobę uprawnioną, z wyjątkiem sytuacji gdy z pełnomocnictwa, umowy o świadczenie usługi lub przepisów prawa wynika uregulowanie odmienne.
3. W przypadku o którym mowa w ust. 2, Bank może udzielić odpowiedzi pełnomocnikowi wyłącznie gdy:
 - 1) posiada dokument potwierdzający umocowanie osoby składającej skargi;
 - 2) do skargi załączono uwierzytelniony dokument potwierdzający umocowanie osoby składającej skargę.

§ 9

1. Odpowiedź na skargę, albo odwołanie od udzielonej odpowiedzi, powinna być udzielona w sposób przystępny i zrozumiały.
2. W przypadku odpowiedzi na odwołanie, odpowiedź powinna zawierać pouczenie o możliwości wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego.

§ 10

W przypadku gdy klient składający skargę na podstawie przepisów prawa powszechnie obowiązującego nie jest uprawniony do uzyskania informacji objętych tajemnicą bankową w zakresie przedmiotu skargi, Bank informuje klienta, iż w związku z powyższym nie może ujawnić żadnych informacji objętych tajemnicą bankową, co uniemożliwia udzielenia merytorycznej odpowiedzi na złożoną skargę.

§ 11

Przetwarzanie danych osobowych w związku z rozpatrywaniem skarg następuje z uwzględnieniem uregulowań prawnych wynikających z Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych).

§ 12

W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie, mają zastosowanie odpowiednie zapisy Umów zawartych między Klientem a Bankiem oraz odpowiednich Regulaminów.