

INFORMACJA dla Klientów Banku Spółdzielczego w Toruniu

Składanie reklamacji dotyczących funkcjonowania Banku Spółdzielczego w Toruniu

Jakie dokumenty należy złożyć

Pisemną reklamację ze wskazaniem, czy pismo stanowi wniosek czy skargę.

Skarga

1. Przedmiotem skargi składanej przez klientów Banku mogą być w szczególności zastrzeżenia: dotyczące działalności Banku lub świadczonych przez Bank usług, naruszenie interesów klientów, zaniedbania, niezgodności z prawem lub nienależyte wykonywanie obowiązków przez pracowników Banku lub Zarząd.
2. Skargi należy kierować do Zarządu, przy czym skarga dotycząca działalności Zarządu, kierowana jest w dalszej kolejności do Rady Nadzorczej, celem jej rozpoznania.

Wniosek

1. Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy dotyczące ulepszenia organizacji pracy Banku, wzmocnienia przestrzegania prawa przez organy i pracowników Banku oraz sprawy mające na celu zapobieganie nadużyciom, ochronę własności i lepsze zaspokajanie potrzeb klientów Banku.
2. Wnioski należy składać do Zarządu.

Zgłaszanie i rozpatrywanie reklamacji

1. Reklamacje wnoszone są pisemnie:
 - za pośrednictwem poczty na adres: Bank Spółdzielczy w Toruniu, ul. Lelewela 33, 87-100 Toruń
 - za pomocą faksu na nr fax: 56 639 95 10
 - osobiście w Centrali lub każdej jednostce organizacyjnej Banku zajmującej się obsługą klienta (Oddziały Banku Spółdzielczego w Toruniu),
 - przez pełnomocnika.
2. Pracownik przyjmujący zgłoszenie potwierdza złożenie reklamacji, odciskając pieczęć Banku i podając datę jej wpływu.
3. Odpowiedź na reklamację udzielana jest w formie pisemnej i kierowana jest na adres wskazany w reklamacji.
4. Reklamacje nie zawierające imienia i nazwiska lub nazwy oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpoznania, chyba że treść reklamacji zawiera dane umożliwiające weryfikację zgłaszającego, a wynik rozpatrzenia danej reklamacji może służyć interesom Banku. W takiej sytuacji odpowiedź na reklamację kierowana jest na znany Bankowi adres zamieszkania lub adres korespondencyjny klienta.
5. Jeżeli z treści reklamacji nie można należycie ustalić ich przedmiotu, Bank wzywa wnoszącego reklamację do złożenia, w terminie 5 dni od dnia otrzymania przez niego wezwania, do złożenia wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nie usunięcie tych braków spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.

Terminy rozpatrywania reklamacji

1. Reklamacje składane w Banku winny być rozpatrywane bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu 14 dni od dnia ich otrzymania, za wyjątkiem skarg na działalność Zarządu, które są rozpatrywane na najbliższym od daty zgłoszenia posiedzeniu Rady Nadzorczej.
2. Rozpatrzenie reklamacji wymagających postępowania wyjaśniającego powinno nastąpić nie później niż w ciągu 30 dni.
3. W razie nierozpatrzenia reklamacji we właściwym terminie Bank informuje podmiot, który złożył reklamację o przyczynie zwłoki, wskazując okoliczności, które muszą zostać ustalone oraz nowy termin rozpatrzenia reklamacji, który nie powinien jednak być dłuższy niż 90 dni od dnia otrzymania reklamacji.

Informacje dodatkowe

1. Bank podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
2. Konsument może zwrócić się o pomoc do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta.
3. Klient może odwołać się od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację do sądu powszechnego lub skorzystać z sądu polubownego przy Związku Banków Polskich lub przy Komisji Nadzoru Finansowego.¹

.....
Potwierdzam, że otrzymałem i zapoznałem się z niniejszą informacją.

¹ Jeżeli Bank nie stosuje zapisu na sąd polubowny przy Związku Banków Polskich lub przy Komisji Nadzoru Finansowego, w przeciwnym razie drugą część zdania punktu 3 należy wykreślić