

INFORMACJA

Dla osób nie będących Klientami* Vistula Banku Spółdzielczego dotycząca składania reklamacji, skarg i wniosków

§ 1 Skarga, reklamacja, wniosek

1. Przedmiotem skargi, w tym reklamacji i wniosku, składanej przez klientów Banku mogą być zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Bank lub wykonywanej przez Bank działalności.
2. Skarga może być zakwalifikowana jako:
 - 1) **skarga** (skarga pracownika, skarga na członka Zarządu Banku, skarga na Zarząd Banku);
 - 2) **reklamacja** (zastrzeżenia dotyczące świadczonych przez Bank usług świadczonych dla klienta);
 - 3) **wniosek** (sprawy dotyczące poprawy funkcjonowania Banku, lepszego zaspokojenia potrzeb klientów, usprawnienia pracy lub poszerzania oferty Banku).
3. O kwalifikacji, o której mowa w ust. 2 decyduje treść pisma klienta.
4. Skargi należy kierować do Zarządu Banku, przy czym skarga dotycząca członka Zarządu Banku oraz Zarządu Banku, kierowana jest w dalszej kolejności do Rady Nadzorczej, celem jej rozpoznania.

§ 2 Forma i miejsce złożenia reklamacji, skarg, wniosków

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 banku:
Vistula Bank Spółdzielczy, ul. Rębowska 2, 09-450 Wyszogród
 - 3) z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej w formie elektronicznej wysyłając e – mail na adres podany na stronie internetowej Banku, tj. reklamacje@vistulabs.pl;
 - 4) na adres skrzynki do elektronicznych doręczeń: AE:PL-24762-91298-CICET-14 lub na skrzynkę ePUAP.
2. Skargi, reklamacje, wnioski, o których mowa w ust. 1 pkt 1 – 2 mogą być wnoszone przez klienta w każdej placówce Banku zajmującej się obsługą klienta (Oddziały, POK, Filie).
3. W przypadku skargi lub reklamacji dotyczącej produktów ubezpieczeniowych oferowanych przez Bank, istnieje możliwość złożenia skargi i reklamacji bezpośrednio do Zakładu Ubezpieczeń, z którym Bank zawarł umowę o współpracy.

§ 3 Sposób potwierdzenia wpływu skargi, reklamacji, wniosku

1. Pracownik jednostki bankowej przyjmujący skargę, reklamację, wniosek złożoną:
 - 1) osobiście w formie pisemnej w jednostce bankowej zajmującej się obsługą klienta;
 - 2) osobiście w formie ustnej w jednostce bankowej zajmującej się obsługą klienta, z której następnie pracownik jednostki bankowej sporządził na formularzu skargę, reklamację, wniosekpotwierdza jej złożenie poprzez sporządzenie kopii dla klienta i opatruje ją pieczętą imienną, podpisem pracownika przyjmującego skargę, reklamację, wniosek oraz opatruje datę jej przyjęcia.
2. W przypadku złożenia skargi, reklamacji, wniosku w sposób opisany w § 2 ust. 1 pkt 2 - 4 komórka rozpatrująca potwierdza złożenie zgłoszenia w formie pisemnej poprzez poinformowanie klienta o przyjęciu skargi, reklamacji, wniosku wraz ze wskazaniem terminu jej rozpatrzenia.
3. W odniesieniu do klientów, którzy nie zawarli umowy z Bankiem pracownik jednostki bankowej wraz z potwierdzeniem złożenia skargi, o którym mowa w ust. 1 i 2 przekazuje klientowi w formie pisemnej następujące informacje:
 - 1) przyjętą przez Bank formę składania skarg, reklamacji, wniosków;
 - 2) termin rozpatrzenia skargi, reklamacji, wniosku;
 - 3) sposób powiadomienia o rozpatrzeniu skargi, reklamacji, wniosku.

§ 4 Termin rozpatrzenia skarg, reklamacji, wniosków

1. Odpowiedź na skargę, reklamację, wniosek jest udzielana bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu 30 dni od jej otrzymania przez jednostkę bankową, z zastrzeżeniem skarg składanych na członka Zarządu Banku i Zarząd Banku rozpatrywanych przez Radę Nadzorczą na kolejnym jej posiedzeniu.
2. W przypadku konieczności podjęcia przez Bank czynności dodatkowych, niezbędnych do rozpatrzenia skargi, reklamacji, wniosku termin o którym mowa w ust. 1 może ulec wydłużeniu maksymalnie do 60 dni.
3. W przypadku braku możliwości udzielenia odpowiedzi na złożoną skargę, reklamację, wniosek w terminie określonym w ust. 1, Bank informuje o tym klienta w formie pisemnej wraz z podaniem:
 - 1) przyczyn opóźnienia w rozpatrywaniu reklamacji, skargi, wniosku;
 - 2) okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozstrzygnięcia sprawy;
 - 3) przewidywanego terminu udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację, skargę, wniosek, który nie może być dłuższy niż termin wskazany w ust. 2.
4. W przypadku niedotrzymania terminu wskazanego w ust. 1, a w określonych przypadkach terminu określonego w ust. 2, skargę, reklamację, wniosek uznaje się za rozpatrzoną zgodnie z wolą klienta.

§ 5 Sposób powiadomienia o rozpatrzeniu skargi, reklamacji, wniosków

1. Odpowiedź na skargę, reklamację, wniosek udzielana jest w formie pisemnej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji i wysłana:

- 1) listem poleconym na adres korespondencyjny podany przez klienta z zastrzeżeniem ust. 2 lub
 - 2) wyłącznie na wniosek klienta z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres mailowy, z którego skarga, reklamacja, wniosek została wysłana, chyba że klient podał w skardze, reklamacji, wniosku inny adres mailowy, poprzez załączenie skanu odpowiedzi.
2. Klient wysyłając skargę, reklamację, wniosek środkiem komunikacji elektronicznej na adres mailowy zgadza się na udzielenie odpowiedzi w formie mailowej.
3. W przypadku nie podania przez klienta adresu korespondencyjnego skarga, reklamacja, wniosek pozostanie do odbioru w Centrali Banku.

§ 6 Informacje dodatkowe

1. Bank podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
2. W razie sporu z Bankiem klient będący konsumentem może zwrócić 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;
 - 4) złożyć wniosek do Rzecznika Finansowego w sprawie rozwiązania sporu lub
 - 5) wystąpić z powództwem do sądu powszechnego.

Potwierdzam, że otrzymałam/-em i zapoznałam/-em się z niniejszą informacją:

.....

data i podpis