INFORMACJA

dla Klientów 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 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. sekretariat@vistulabs.pl ;
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 Zakres danych zawartych w skardze, reklamacji, wniosku

1. Treść skargi, reklamacji, wniosku złożonej w formie pisemnej powinna zawierać:
   1) imię i nazwisko lub nazwę klienta;
   2) adres korespondencyjny;
   3) dokładny opis zdarzenia lub przedmiotu zastrzeżeń klienta;
   4) oczekiwany przez klienta stan po rozpatrzeniu zastrzeżeń;
   5) własnoręczny podpis klienta.
2. Dodatkowo, w celu ułatwienia identyfikacji klienta, formularz skargi, reklamacji, wniosku może zawierać następujące dane: PESEL, NIP lub numer w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego.
3. Formularz skargi, reklamacji, wniosku dostępny jest na stronie internetowej Banku.
4. W przypadku stwierdzenia przez pracownika jednostki bankowej braku informacji wymaganych do rozpatrzenia skargi, reklamacji, wniosku, o których mowa w ust. 1 pracownik jednostki bankowej zobowiązuje klienta do ich uzupełnienie w formie w jakiej klient złożył skargę, reklamację, wniosek.
5. W sytuacji odmowy podania przez klienta wszystkich danych niezbędnych do rozpoczęcia procesu dotyczącego rozpatrzenia skargi, reklamacji, wniosku, pracownik jednostki bankowej informuje klienta, że rozpatrzenie skargi, reklamacji, wniosku nie będzie możliwe, ze względu na niekompletność oświadczenia klienta. W takim przypadku klient jest informowany o negatywnym rozpatrzeniu skargi w terminie wskazanym w § 5 ust. 1 lub 2.
6. Przepisu § 3 ust. 5 zd. 2 nie stosuje się do klientów instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą i rolników.

§ 4 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, wniosek

   potwierdza jej złożenie poprzez sporządzenie kopii dla klienta i opatruje ją pieczątką imienną, podpisem pracownika przyjmującego skargę, reklamację, wniosek oraz opatruje datę jej przyjęcia.
1. W przypadku złożenia skargi, reklamacji, wniosku w sposób opisany w § 2 ust. 1 pkt 2 - 3 pracownik jednostki bankowej przyjmujący skargę, reklamację, wniosek potwierdza jej złożenie w formie pisemnej poprzez poinformowanie klienta o przyjęciu skargi, reklamacji, wniosku wraz ze wskazaniem terminu jej rozpatrzenia.
2. 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) miejsce składania skarg, reklamacji, wniosków;
   2) przyjętą przez Bank formę składania skarg, reklamacji, wniosków;
   3) termin rozpatrzenia skargi, reklamacji, wniosku;
   4) sposób powiadomienia o rozpatrzeniu skargi, reklamacji, wniosku.
3. Przepisu § 4 ust. 3 nie stosuje się do klientów instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą i rolników.

§ 5 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, a w przypadku klientów instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą i rolników do 90 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. Przepisu § 5 ust. 4 nie stosuje się do klientów instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą i rolników.

§ 6 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. 3 – 5 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. W odniesieniu do klientów Banku, adres korespondencyjny, o którym mowa w ust. 1 pkt 1 powinien być zgodny z adresem wskazanym w umowie zawartej z klientem, którego dotyczy skarga, reklamacja, wniosek.
3. W przypadku braku zgodności adresu korespondencyjnego, o którym mowa w ust. 1 pkt 1 odpowiedź przesłana zostanie na adres wskazany w umowie zawartej z klientem, którego dotyczy skarga, reklamacja, wniosek.
4. W przypadku nie podania przez klienta adresu korespondencyjnego oraz braku adresu w umowie zawartej z klientem skarga, reklamacja, wniosek pozostanie do odbioru w Centrali Banku.
5. W odniesieniu do klientów, którzy nie zawarli z Bankiem umowy, a złożyli skargę, reklamację, wniosek odpowiedź wysyłana jest na adres wskazany w skardze, reklamacji, wniosku lub na adres mailowy, o którym mowa w ust. 1 pkt 2. Postanowienie ust. 4 stosuje się odpowiednio.
6. Przepisu § 6 ust. 5 nie stosuje się do klientów instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą i rolników.

§ 7 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.
4. Przepisu § 7 ust. 3 pkt 4 nie stosuje się do klientów instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą i rolników.

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

.....

data i podpis

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 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. sekretariat@vistulabs.pl ;
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 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, wniosek

   potwierdza jej złożenie poprzez sporządzenie kopii dla klienta i opatruje ją pieczątką 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 - 3 pracownik jednostki bankowej przyjmujący skargę, reklamację, wniosek potwierdza jej złożenie 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. 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

*** dotyczy Klientów indywidualnych oraz osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, w tym wspólników spółek cywilnych oraz rolników**