

Załącznik 2. Informacja o zasadach rozpatrywania skarg, wniosków i reklamacji

Zasady przyjmowania oraz rozpatrywania skarg i reklamacji w PBS w Wyszkowie

1. Składanie skarg, reklamacji oraz wniosków dotyczących funkcjonowania Banku odbywa się w formie:
 - 1) ustnej z wykorzystaniem połączenia telefonicznego z pracownikiem Banku lub osobiście w jednostce organizacyjnej Banku,
 - 2) pisemnej:
 - a) elektronicznie za pomocą wiadomości e-mail wysłanej na adres e-mail wskazany na stronie Banku www.bankpbs.pl,
 - b) w postaci papierowej skargi, wniosku, reklamacji wysłanej:
 - fax-em na numer 29 743-52-19, bądź na numery wskazane na stronie Banku,
 - złożonej w jednostce organizacyjnej Banku,
 - złożonej za pośrednictwem operatora pocztowego na adres Centrali Banku lub poszczególnych placówek operacyjnych,
 - c) poprzez pełnomocnika lub posłańca dysponującego pełnomocnictwem posiadającym zwykłą formę pisemną, chyba że szczególne uwarunkowania danej sprawy wymagają zachowania formy szczególnej pełnomocnictwa.

Adresy Centrali Banku oraz poszczególnych placówek wraz z telefonami, adresami e- mail przedstawiono w poniższej tabeli.

Polski Bank Spółdzielczy w Wyszkowie Centrala 07-200 Wyszków ul. T. Kościuszki 5 Godziny otwarcia: 8.00 – 18.00	Sekretariat (29) 74 35 200 bank@bswyszkow.pl
Filia Nr 1 w Wyszkowie 07-200 Wyszków ul. Centralna 12 Godziny otwarcia: pn.,wt.,śr. 9.00 - 16.30 czw.,pt. 8.00 - 15.30	(29) 74 26 090 filia1@bswyszkow.pl
Filia Nr 2 w Wyszkowie 07-200 Wyszków ul. Prosta 24 Godziny otwarcia: 8.00 - 15.30	(29) 74 29 622 filia2@bswyszkow.pl
Filia w Ożarowie Mazowieckim 05-850 Ożarów Mazowiecki ul. Floriana 2	(22) 72 13 221 ozarow@bswyszkow.pl
Filia w Warszawie 02-495 Warszawa ul. Wojciechowskiego 39	(22) 86 75 412 ursus@bswyszkow.pl
Filia w Grodzisku Mazowieckim 05-825 Grodzisk Mazowiecki ul. E. Orzeszkowej 6/8	(22) 72 41 451 filiagrodzisk@bswyszkow.pl
Filia w Lesznie 05-084 Leszno ul. Wojska Polskiego 7	(22) 72 56 880 leszno@bswyszkow.pl
Oddział w Brwinowie 05-840 Brwinów ul. Rynek 3	(22) 72 94 532 brwinow@bswyszkow.pl
Oddział w Dąbrówce	(29) 75 78 029

05-252 Dąbrówka ul. Kościuszki 2 Godziny otwarcia: 8.00 - 15.30	dabrowka@bswyszkow.pl
Oddział w Długosiodle 07-210 Długosiodło ul. Kościuszki 3 Godziny otwarcia: 8.00 - 15.30	(29) 74 12 516 dlugosiodlo@bswyszkow.pl
Oddział w Grodzisku Mazowieckim 05-825 Grodzisk Mazowiecki ul. Kilińskiego 25	(22) 73 46 000 grodzisk@bswyszkow.pl
Oddział w Legionowie 05-120 Legionowo ul. Siwińskiego 11/3 Godziny otwarcia: 9.30 - 17.00	(22) 76 75 464 legionowo@bswyszkow.pl
Oddział w Mińsku Mazowieckim 05-300 Mińsk Mazowiecki ul. Kazikowskiego 38 Godziny otwarcia: 9.00 - 17.00	(25) 75 83 063 minskamaz@bswyszkow.pl
Oddział w Pułtusk 06-100 Pułtusk ul. Mickiewicza 33 Godziny otwarcia: 8.00 - 15.30	(23) 69 23 517 pultusk@bswyszkow.pl
Oddział w Rzęśniku 07-205 Rzęśnik ul. Wyszkowska 48A Godziny otwarcia: 8.00 - 15.30	(29) 74 19 894 rzasn timer@bswyszkow.pl
Oddział w Pruszkowie 05-800 Pruszków ul. Bolesława Prusa 88 Godziny otwarcia: 8.00 - 18.00	(22) 73 88 940 pruszkow.prusa@bswyszkow.pl
Oddział w Pruszkowie 05-800 Pruszków ul. Fryderyka Chopina 2/4 Godziny otwarcia: 8.00 - 18.00	(22) 75 86 917 pruszkow.chopina@bswyszkow.pl
Oddział w Piastowie 05-820 Piastów ul. Józefa Wybickiego 3/1 Godziny otwarcia: 8.00 - 18.00	(22) 72 36 409 piastow@bswyszkow.pl
Oddział w Serocku 05-140 Serock ul. Pułtуска 25 Godziny otwarcia: 8.00 - 18.00	(22) 78 26 020 serock@bswyszkow.pl
Oddział w Starych Babicach 05-082 Stare Babice ul. Warszawska 308 Godziny otwarcia: 9.00 - 16.30	(22) 72 29 070 babice@bswyszkow.pl
Oddział w Warszawie 00-394 Warszawa ul. Solec 38 Godziny otwarcia: 8.30 - 16.00	(22) 74 52 560 solec@bswyszkow.pl
Oddział w Warszawie 03-893 Warszawa ul. Bukowiecka 92 Godziny otwarcia: 9.00 - 16.00	(22) 74 42 750 bukowiecka@bswyszkow.pl
Oddział w Zabrodziu 07-230 Zabrodzie ul. Reymonta 1 Godziny otwarcia: 8.00 - 15.30	(29) 75 71 215 zabrodzie@bswyszkow.pl

2. Polski Bank Spółdzielczy w Wyszku w zakresie czynności związanych z rozpatrywaniem i udzieleniem odpowiedzi na złożoną skargę, reklamację lub wniosek, podejmuje działania niezwłocznie z zachowaniem należytej rzetelności, wnikliwości, obiektywizmu oraz z poszanowaniem obowiązujących przepisów prawa i dobrych praktyk bankowych.
3. Zgłoszenie skarg i reklamacji przez Klienta powinno być dokonywane, w miarę możliwości, niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia.
4. Składane do Banku skargi, reklamacje lub wnioski powinny zawierać dane pozwalające na jednoznaczną identyfikację Klienta tj. powinny zawierać: imię, nazwisko lub nazwę Klienta, PESEL lub REGON, adres oraz szczegółowy opis. Klient zobowiązany jest dołączyć wszelkie dokumenty będące podstawą do wniesienia skargi, reklamacji.
5. W przypadku reklamacji, skargi, wniosku składanych w postaci papierowej, Klient powinien złożyć własnoręczny podpis..
6. Skarga, reklamacja lub wniosek, które nie zawierają danych pozwalających na jednoznaczną identyfikację Klienta oraz treści zarzutów pozwalających ustalić miejsce, czas i przyczyny jej powstania, pozostają bez rozpoznania, jednak podlegają rejestracji w Banku.
7. Jeżeli Klient składa skargę, reklamację lub wniosek osobiście lub poprzez osobę upoważnioną w placówce Banku, wówczas data złożenia skargi, reklamacji, wniosku stanowi początek biegu terminu ich rozpatrzenia przez Bank. W innym przypadku za dzień złożenia skargi, reklamacji lub wniosku uważa się dzień ich zarejestrowania.
8. Składane reklamacje dotyczące nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych usług płatniczych wygasają w przypadku, gdy reklamacja nie zostanie złożona do Banku w terminach określonych w umowach zawartych przez Klienta z Bankiem lub regulaminach poszczególnych produktów i usług płatniczych świadczonych przez Bank.
9. Bank ma prawo zwrócić się do Klienta z prośbą o złożenie skargi, reklamacji, wniosku, które zostały przekazane ustnie w formie pisemnej (szczególnie w sprawach związanych z transakcjami kartowymi, obrotem dewizowym lub roszczeniami finansowymi).
10. Odpowiedzi na skargę, reklamację, wniosek Klienta są udzielane w języku polskim w formie pisemnej lub innej formie uzgodnionej z Klientem. W przypadku braku uzgodnień w tym zakresie Bank udziela odpowiedzi w formie pisemnej.
11. Skargi, reklamacje, wnioski są rozpatrywane bez zbędnej zwłoki, w terminach które zostały szczegółowo zdefiniowane w regulacjach właściwych dla danego produktu lub usługi, nie później niż do 30 dni kalendarzowych od dnia ich wpływu do Banku wraz z dokumentami wymaganymi do prawidłowego rozpatrzenia zgłoszenia. Termin rozpatrywania może ulec zmianie w przypadku:
 - 1) sytuacji szczególnie skomplikowanych, wymagających dodatkowych wyjaśnień i współpracy kilku właściwych merytorycznie podmiotów – jednak nie dłużej niż do 60 dni kalendarzowych,
 - 2) sytuacji wymagających udziału banku zagranicznego, krajowego, właściwej organizacji płatniczej w rozpatrywaniu skarg, reklamacji, w zależności od informacji zwrotnych uzyskanych od tych instytucji.

12. Bank informuje Klienta o podjętych działaniach oraz terminie zakończenia postępowania wyjaśniającego w terminie nie dłuższym niż 30 dni roboczych liczonych od daty złożenia skargi, reklamacji, wniosku.
13. Bank podczas rozpatrywania skargi, reklamacji, wniosku dąży do polubownego rozstrzygnięcia sporów.
14. Zgłoszenie skargi, reklamacji, wniosku nie zwalnia Klienta z obowiązku terminowej realizacji zobowiązań wobec Banku.
15. W sytuacji braku możliwości polubownego rozstrzygnięcia sporu, Klient ma prawo:
 - 1) skorzystania z pomocy Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta,
 - 2) wnioskować o rozstrzygnięcie sporu bezpośrednio do Bankowego Arbitra Konsumentckiego działającego przy Związku Banków Polskich. Zasady dostępu do procedury rozstrzygania sporów przez Arbitra Bankowego, dostępne są na stronie internetowej www.zbp.pl.
16. Klient ma możliwość podjęcia postępowania odwoławczego od decyzji Banku do następujących instytucji:
 - 1) Komisji Etyki Bankowej przy Związku Banków Polskich, ul. Kruczkowskiego 8, 00-380 Warszawa, e-mail: sekretarkeb@cpb.pl,
 - 2) Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego, Plac Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa, e-mail: sad.polubowny@knf.gov.pl,
 - 3) Sądu Powszechnego (w drodze powództwa cywilnego),
Rzecznika Finansowego.
17. Właściwym dla Banku organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego, Plac Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa. Klient ma możliwość złożenia skargi na działalność Banku do wskazanego powyżej organu nadzoru.
18. Właściwym organem nadzoru w sprawach ochrony konsumentów jest Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Plac Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa, e-mail: uokik@uokik.gov.pl.
19. Sądem właściwym dla Banku jest Sąd Rejonowy w Wyszku ul. Tadeusza Kościuszki 50, 07-200 Wyszów.