

Regulamin przyjmowania i rozpatrywania skarg klientów w PLUS BANK S.A.

§ 1.

Zasady ogólne

1. Niniejszy regulamin określa tryb przyjmowania i rozpatrywania skarg klientów PLUS BANK S.A. (zwany dalej „Bankiem”), w tym reklamacji zawierających zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Bank.
2. Bank w swojej działalności stosuje przepisy prawa powszechnie obowiązującego, w tym w szczególności, ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz. U. z 2022 r. poz. 187) oraz ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (Dz.U. z 2021 r. poz. 1907) jak również m. in. Zasady Dobrej Praktyki Bankowej przyjęte przez XXV Walne Zgromadzenie Związku Banków Polskich w dniu 18 kwietnia 2013 r., które stanowią zbiór norm, jakimi kierują się banki w stosunkach ze swoimi klientami.

§ 2.

Przyjmowanie i rozpatrywanie skarg

1. Skarga może zostać złożona w każdej jednostce Banku obsługującej klientów. Reklamacja może być złożona:
 - a) w formie pisemnej - osobiście w Oddziale Partnerskim, przesyłką pocztową (w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy Prawo pocztowe (Dz. U. z 2022 r. poz. 896), zwane dalej „Prawem pocztowym”) lub za pośrednictwem kuriera lub posłańca,
 - b) ustnie – telefonicznie pod numerami telefonów + 48 61 8461 461 lub 801 44 55 66 albo osobiście do protokołu podczas wizyty klienta w Oddziale Partnerskim,
 - c) w formie elektronicznej – za pośrednictwem aplikacji **plusbank24**, za pomocą poczty elektronicznej na adres: **reklamacje@plusbank.pl** lub za pośrednictwem formularza udostępnionego na stronie **plusbank.pl**.
2. Szczegółowe informacje dotyczące trybu wnoszenia i rozpatrywania skarg zawarte w niniejszym regulaminie dostępne są na stronie plusbank.pl.
3. Na życzenie klienta, Bank potwierdza pisemnie lub w inny uzgodniony z klientem sposób, fakt złożenia skargi.

§ 3.

Terminy i sposób udzielania odpowiedzi na skargi

1. Rozpatrzenie skargi i udzielenie odpowiedzi nastąpi bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni kalendarzowych od dnia otrzymania skargi, zaś w przypadku skarg użytkowników usług płatniczych (w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (Dz.U. z 2021 r. poz. 1907)) – w terminie 15 dni roboczych od dnia otrzymania skargi. Do zachowania przez Bank wyżej wymienionego terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi do klienta przed jego upływem, a w przypadku odpowiedzi udzielanych na piśmie - nadanie w placówce operatora wyznaczonego w rozumieniu art. 3 pkt 13 Prawa pocztowego.
2. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie skargi i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 1, Bank może podjąć decyzję o wydłużeniu terminu rozpatrywania i udzielaniu odpowiedzi na skargę. W takim przypadku, w informacji przekazywanej klientowi, Bank określa przewidywany termin rozpatrzenia skargi i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni kalendarzowych, zaś w przypadku skarg użytkowników usług płatniczych 35 dni roboczych od dnia otrzymania skargi.
3. Odpowiedź na skargę przekazywana jest klientowi w postaci papierowej albo na wniosek klienta za pomocą innego trwałego nośnika informacji, w szczególności poczty elektronicznej.

§ 4.

Tryb odwoławczy

1. Nadzór nad rozpatrywaniem skarg w Banku sprawuje Rzecznik Klienta.
2. Proces rozpatrywania skarg, w tym proces reklamacyjny kończy się trybem odwoławczym. Odwołania należy kierować na adres: PLUS BANK S.A., Rzecznik Klienta, ul. Zwierzyniecka 18, 60-814 Poznań.
3. Do składania i rozpatrzenia odwołań klientów postanowienia niniejszego regulaminu stosuje się analogicznie.

§ 5.

Instytucje zewnętrzne

1. Właściwym dla Banku organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego.
2. Klienci mają możliwość zwrócenia się o pomoc w rozwiązaniu sporu z Bankiem (pozasądowego sposobu rozwiązania sporu) do następujących instytucji zewnętrznych: Bankowy Arbitraż Konsumencki przy Związku Banków Polskich, Miejski lub Powiatowy Rzecznik Konsumenta, Rzecznik Finansowy, Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego.
3. Niezależnie od opisanego wyżej postępowania reklamacyjnego, klientowi w każdym czasie przysługuje prawo do wystąpienia z powództwem do właściwego sądu powszechnego.