

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

§ 1.

Zasady ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa tryb przyjmowania i rozpatrywania skarg Klientów w PLUS BANK S.A.
2. PLUS BANK S.A. w swojej działalności stosuje m. in. Zasady Dobrej Praktyki Bankowej przyjęte przez Walne Zgromadzenie Związku Banków Polskich, które stanowią zbiór norm, jakimi kierują się banki w stosunkach ze swoimi Klientami. Zasady te nakładają na PLUS BANK S.A. obowiązek rozpatrywania skarg starannie, rzetelnie, w możliwie najkrótszych terminach i zgodnie z najlepszą wiedzą pracowników.

§ 2.

Przyjmowanie i rozpatrywanie skarg

1. Przyjmowanie skarg Klientów odbywa się we wszystkich jednostkach organizacyjnych Banku w formie ustnej i pisemnej, w formie zgłoszeń telefonicznych pod numerami telefonów + 48 61 8461 461 lub 801 44 55 66., a w formie elektronicznej na adres reklamacje@plusbank.pl lub za pomocą formularza <http://www.plusbank.pl/>.
2. Regulamin przyjmowania i rozpatrywania skarg Klientów w PLUS BANK S.A. dostępny jest w oddziałach operacyjnych oraz na stronie internetowej Banku: <http://www.plusbank.pl/>.
3. Odpowiedź na skargę przekazywana jest w takiej formie, w jakiej skarga została zgłoszona. Na życzenie Klienta Bank może udzielić odpowiedzi pisemnej na skargę zgłoszoną ustnie.

§ 3.

Terminy udzielania odpowiedzi

1. Skargi złożone w jednostkach organizacyjnych Banku powinny zostać rozpatrzone w terminie 7 dni roboczych, a w przypadku skarg wymagających dodatkowych uzgodnień lub badania dokumentacji w terminie nie dłuższym niż 14 dni roboczych od dnia zgłoszenia.
2. W uzasadnionych przypadkach Dyrektor Biura Jakości i Reklamacji może podjąć decyzję o wydłużeniu terminu rozpatrywania skargi.

W takim przypadku jednostka organizacyjna Banku przyjmująca skargę powinna zawiadomić Klienta o przyczynach wydłużenia okresu wskazując okoliczności na to wpływające oraz wskazać termin, w którym nastąpi ostateczne załatwienie sprawy.

§ 4.

Odpowiedzialność za prawidłowe i terminowe rozpatrywanie skarg

1. Nadzór nad rozpatrywaniem skarg w PLUS BANK S.A. sprawuje Dyrektor Biura Jakości i Reklamacji.
2. Treść odpowiedzi zawiera:
 - a) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że nie wymaga tego charakter podnoszonych zarzutów,
 - b) wyczerpującą informację na temat zgłoszonego problemu ze wskazaniem odpowiednich fragmentów umowy oraz stosownych przepisów prawa, chyba że nie wymaga tego charakter podnoszonych zarzutów,
 - c) wskazanie osoby udzielającej odpowiedzi z podaniem jej stanowiska służbowego.

§ 5.

Instytucje zewnętrzne

Właściwym dla PLUS BANK S.A. organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego.

Klienci mają możliwość zwrócenia się o pomoc w rozwiązaniu sporu/polubownego rozwiązania sporu do następujących Instytucji zewnętrznych:

- Bankowy Arbitraż Konsumentcki
- Miejscy i Powiatowi Rzecznicy Konsumenta
- Sąd Polubowny
- Sądy Powszechne

§ 6.

Regulamin wchodzi w życie z dniem 22.07.2014 r.