

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 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.

§ 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 ustawy prawo pocztowe lub za pośrednictwem kuriera lub pościa,
 - 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 udzielania odpowiedzi na skargi

1. Rozpatrzenie skargi i udzielenie odpowiedzi nastąpi bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni kalendarzowych, zaś w przypadku skarg użytkowników usług płatniczych (w rozumieniu ustawy o usługach płatniczych) – w terminie 15 dni roboczych od dnia otrzymania skargi. Do zachowania wyżej wymienionego terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi do klienta przed jego upływem.
2. W szczególnie skomplikowanych przypadkach Bank może podjąć decyzję o wydłużeniu terminu rozpatrywania skargi i udzielania odpowiedzi, o którym mowa w ust. 1 powyżej, i 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 lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji (w przypadku skarg użytkowników usług płatniczych - po uzgodnieniu tego z klientem).

§ 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.

§ 5.

Instytucje zewnętrzne

1. Właściwym dla Banku organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego.
2. Klienci mają możliwość zwrócenia się o pomoc w rozwiązaniu sporu (pozasądowego sposobu rozwiązania sporu) do następujących instytucji zewnętrznych: Bankowy Arbitraż Konsumencki, Miejski lub Powiatowy Rzecznik Konsumenta, Rzecznik Finansowy, Sąd Polubowny.