



PROCEDURA WNOSZENIA I ROZPATRYWANIA SKARG I REKLAMACJI

Klient Banku Spółdzielczego w Świerkłańcu jest uprawniony do złożenia skargi lub reklamacji, a Bank jest zobowiązany do jej rozpatrzenia według poniższych zasad.

1. Klient powinien zgłosić skargę lub reklamację do Banku niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia. Niezwłoczne złożenie skargi bądź reklamacji może wpłynąć na ułatwienie i przyspieszenie rzetelnego rozpatrzenia skargi lub reklamacji przez Bank.
2. Skargi i reklamacje mogą być złożone w formie:
 - 1) pisemnej – osobiście w każdej placówce Banku, obsługującej klientów albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe przesłaną na adres korespondencyjny Banku Spółdzielczego w Świerkłańcu: **ul. 3 Maja 33, 42-622 Świerklaniec** lub elektronicznie na adres do doręczeń elektronicznych: **AE:PL-79325-65335-WBDWH-19** o którym mowa w art. 2 ust. 1 ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. – o doręczeniach elektronicznych;
 - 2) ustnej – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty w placówce Banku.

Dane kontaktowe Banku:

Bank Spółdzielczy w Świerkłańcu
42-622 Świerklaniec
ul. 3 Maja 33
32 284 43 13
sekretariat@bs-swierklaniec.pl
AE:PL-79325-65335-WBDWH-19

Dane kontaktowe znajdują się we wszystkich placówkach Banku oraz na stronie internetowej Banku: www.bs-swierklaniec.pl.

3. Skargę lub reklamację podpisuje osoba składająca roszczenia. Zastrzeżenia przyjmowane telefonicznie wymagają złożenia podpisu na protokole w ciągu 5 dni od daty zgłoszenia.
4. Złożona skarga lub reklamacja w celu sprawnego przeprowadzenia procesu rozpatrywania powinna zawierać zastrzeżenia oraz dane klienta, w tym dane teleadresowe, pozwalające na jednoznaczną identyfikację tożsamości klienta lub osoby działającej w jego imieniu.
5. Klient uprawniony jest do złożenia skargi lub reklamacji przez pełnomocnika, na podstawie prawidłowo sporządzonego pełnomocnictwa, udzielonego w zwykłej formie pisemnej, chyba że istnieją szczególne uwarunkowania wskazujące na konieczność zachowania innej formy szczególnej, a klient został o tym poinformowany na etapie zawarcia umowy.
6. Klient powinien dołączyć do składanej skargi lub reklamacji wszelkie dokumenty związane z przedmiotem sprawy.
7. W związku z rozpatrywaną skargą lub reklamacją, Bank może zwrócić się o dostarczenie dodatkowych informacji, w tym dokumentacji.
8. Bieg terminu rozpatrywania skargi lub reklamacji rozpoczyna się w dniu jej wpływu do Banku.
9. Bank nie wprowadza ograniczeń terminu złożenia skargi bądź reklamacji, chyba, że ograniczenia takie wynikają z obowiązujących przepisów prawa.
10. Bank na żądanie klienta potwierdza pisemnie lub w inny uzgodniony z klientem sposób, fakt złożenia przez niego skargi lub reklamacji.
11. Bank nie pobiera żadnych opłat i prowizji za przyjęcie i rozpatrzenie skargi lub reklamacji.

12. Złożenie skargi lub reklamacji nie zwalnia klienta z obowiązku terminowego regulowania zobowiązań wobec Banku.
13. Bank udziela odpowiedzi na złożoną skargę bądź reklamację w postaci papierowej. Odpowiedź może być dostarczona pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek Klienta.
14. Bank udziela odpowiedzi na złożoną skargę bądź reklamację bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie:
 - 1) 30 dni,
 - 2) 15 dni roboczych dla reklamacji dotyczących usług płatniczych, od dnia jej otrzymania. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
15. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie skargi lub reklamacji w terminie 30 dni/15 dni roboczych od dnia jej otrzymania, Bank przed upływem tego terminu, przekazuje informację zawierającą:
 - 1) wyjaśnienie przyczyny opóźnienia;
 - 2) wskazanie okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
 - 3) przewidywany termin rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi, który w przypadku klientów będących osobami fizycznymi nie może przekroczyć:
 - a. 60 dni,
 - b. 35 dni roboczych dla reklamacji dotyczących usług płatniczych, od dnia otrzymania skargi bądź reklamacji, w przypadku pozostałych klientów dla reklamacji nie dotyczących usług płatniczych przewidywany termin rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi nie może być dłuższy niż 90 dni od dnia otrzymania skargi lub reklamacji.
16. W przypadku niedotrzymania przez Bank terminów określonych w pkt 14, a w określonych przypadkach w pkt 15 reklamację uznaje się za rozpatrzoną zgodnie z wolą klienta.
17. Bank dąży do polubownego rozwiązywania sporów ze swoimi klientami.
18. Istnieje możliwość pozasądowego rozwiązywania sporów.
19. Klient w sytuacji nieuwzględnienia przez Bank wnoszonych roszczeń ma możliwość:
 - 1) zwrócenia się do Arbitra Bankowego przy Związku Banków Polskich;
 - 2) wystąpienia z wnioskiem do Rzecznika Finansowego.
20. Klient w przypadku sporu z Bankiem ma prawo wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego, a klient będący konsumentem ma także możliwość zwrócenia się o pomoc do Powiatowego/Miejskiego Rzecznika Konsumenta.
21. Właściwym dla Banku organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego z siedzibą: Plac Powstańców Warszawy 1, 00- 030 Warszawa.