

Zasady wnoszenia i rozpatrywania reklamacji w Banku Spółdzielczym w Świerkłańcu

Obowiązujące od dnia 28 czerwca 2025 r.

1. W Zasadach używamy zwrotów typu „Ty”, „my”:
 - 1) jeśli piszemy w formie „Ty” (Twój, Ciebie, Ci, itp.) - mamy na myśli Ciebie, jako naszego klienta, kredytobiorcę, posiadacza rachunku, wnioskodawcę; stosujemy taką zasadę również wtedy, gdy używamy takich zwrotów jak np. „możesz”, „korzystasz”, „masz obowiązek”;
 - 2) jeśli piszemy w formie „my” – mamy na myśli Bank Spółdzielczy w Świerkłańcu; stosujemy taką zasadę również wtedy, gdy używamy takich zwrotów jak np. „prowadzimy”, „zmieniamy”, „mamy obowiązek”.
2. Dokładamy wszelkich starań, aby świadczone przez nas usługi i oferowane produkty spełniały najwyższe standardy.
3. Nasi pracownicy dbają o zapewnienie Ci profesjonalnej, dostosowanej do Twoich potrzeb obsługi.
4. Jednak w przypadku, gdy nie jesteś zadowolony ze świadczonej przez nas usługi lub nasz produkt nie spełnia Twoich oczekiwań, możesz złożyć reklamację.
5. Wszystkie wniesione do nas reklamacje rozpatrujemy nieodpłatnie, ze szczególną starannością, dbając o rzetelne wyjaśnienie wszelkich zastrzeżeń i jak najszybsze udzielenie odpowiedzi.



Z zasadami wnoszenia i rozpatrywania reklamacji możesz się zapoznać w naszych placówkach i na naszej stronie internetowej www.bs-swierklaniec.pl

Jak możesz zgłosić reklamację

6. Reklamację możesz złożyć w formie pisemnej:
 - 1) osobiście w każdej naszej placówce obsługującej klientów albo
 - 2) przesyłką pocztową przesłaną na nasz adres korespondencyjny: ul. 3 Maja 33, 42-622 Świerklaniec lub
 - 3) elektronicznie na nasz adres do doręczeń elektronicznych: AE:PL-79325-65335-WBDWH-19.
7. Możesz również złożyć reklamację w formie ustnej – telefonicznie albo osobiście - do formularza zgłoszenia reklamacji, który musisz podpisać.
8. Dane kontaktowe znajdziesz na naszej stronie internetowej: www.bs-swierklaniec.pl/kontakt.

Kiedy i jak odpowiemy na reklamację

9. Odpowiedź na reklamację otrzymasz nie później niż w terminie:
 - 1) 15 dni roboczych od dnia, w którym ją otrzymaliśmy - jeżeli dotyczy usług płatniczych,
 - 2) 30 dni kalendarzowych od dnia, w którym ją otrzymaliśmy - w pozostałych przypadkach.
10. Jeśli czas rozpatrywania Twojej reklamacji wydłuży się, poinformujemy Cię o przyczynach opóźnienia, wskażemy okoliczności, które musimy ustalić dla rozpatrzenia Twojej sprawy i podamy nowy termin udzielenia odpowiedzi.
11. W szczególnie skomplikowanych przypadkach czas otrzymania odpowiedzi może się wydłużyć, jednak nie powinien przekroczyć:
 - 1) 35 dni roboczych dla reklamacji dotyczących usług płatniczych,
 - 2) 60 dni kalendarzowych dla pozostałych przypadków.
12. Odpowiedzi udzielimy pisemnie:
 - 1) wysyłając ją na Twój adres korespondencyjny (lub adres firmy);
 - 2) wysyłając ją przez e-Doręczenia – jeśli masz aktywny adres i jest nam znany.
13. Odpowiedź na reklamację możemy dostarczyć pocztą elektroniczną, jeżeli jest to dla Ciebie wygodne i nam

to zgłosisz składając reklamację.

14. Terminy odpowiedzi liczymy od dnia otrzymania reklamacji do dnia wysłania odpowiedzi.

Co w przypadku, gdy odpowiedź nie jest dla Ciebie satysfakcjonująca

15. Jeżeli nie zgadzasz się z naszym stanowiskiem zawartym w odpowiedzi na reklamację, możesz w terminie 30 dni wnieść odwołanie do Zarządu naszego Banku.
16. Jeśli wyczerpiesz procedurę reklamacyjną w Banku i pojawi się między nami spór, może on być rozstrzygany:
- 1) polubownie;
 - 2) przez sąd powszechny właściwy dla miejsca Twojego zamieszkania albo naszej siedziby.
17. Jeśli chcesz rozwiązać spór między nami bez sądu, możesz zwrócić się do następujących podmiotów:
- 1) Rzecznik Finansowy
Szczegóły dotyczące rozwiązywania sporów przez Rzecznika Finansowego znajdziesz na stronie internetowej: <https://rf.gov.pl/polubowne/>. Postępowanie jest płatne. Wniosek o wszczęcie postępowania możesz złożyć:
 - a) pisemnie na adres: Biuro Rzecznika Finansowego Departament Pozasądowego Rozwiązywania Sporów, ul. Nowogrodzka 47 A, 00-695 Warszawa;
 - b) za pośrednictwem platformy ePUAP;
 - c) przez formularz na stronie internetowej (musisz mieć kwalifikowany podpis elektroniczny);
 - d) elektronicznie na skrzynkę: AE:PL-82898-28814-BHBGA-15 w ramach usługi e-Doręczenia (musisz mieć kwalifikowany podpis elektroniczny);
 - e) osobiście w: siedzibie Biura Rzecznika Finansowego lub we wskazanym przez niego Oddziale Terenowym.
 - 2) Arbiter Bankowy przy Związku Banków Polskich
Szczegóły dotyczące rozwiązywania sporów arbitrażowych przez Arbitra Bankowego znajdziesz na stronie internetowej: www.zbp.pl/dla-klientow/arbiter-bankowy. Postępowanie jest płatne. Wniosek o wszczęcie postępowania możesz złożyć:
 - a) pisemnie na adres: Bankowy Arbitraż Konsumencki ul. Kruczkowskiego 8, 00-380 Warszawa lub
 - b) e-mailem na adres: arbitraz.kancelaria@zbp.pl.
 - 3) Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego
Szczegóły dotyczące rozwiązywania sporów przez Sąd Polubowny przy KNF znajdziesz na stronie internetowej: https://www.knf.gov.pl/dla_rynku/sad_polubowny_przy_KNF. Postępowanie jest płatne. Wniosek o wszczęcie postępowania możesz złożyć:
 - a) pisemnie na adres: Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego, ul. Piękna 20, skr. poczt. Nr 419, 00-549 Warszawa lub
 - b) e-mailem na adres: sad.polubowny@knf.gov.pl.
18. Nadzór nad sektorem bankowym w tym nad nami sprawuje Komisja Nadzoru Finansowego.
19. Organem nadzoru właściwym w sprawach ochrony konsumentów jest Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.