

## **BANK SPÓŁDZIELCZY W ZALESZANACH**

### **Tryb i zasady wnoszenia i rozpatrywania skarg/reklamacji Klientów**

**Klient Banku Spółdzielczego w Zaleszanych zwanego dalej Bankiem ma możliwość złożenia skargi/reklamacji, czyli wystąpienia zawierającego zastrzeżenia dotyczące świadczonych usług lub działalności Banku, a Bank ma obowiązek rozpatrzenia skargi/reklamacji według poniższych zasad:**

1. W celu umożliwienia Bankowi rzetelnego rozpatrzenia skargi/reklamacji, Klient powinien zgłosić reklamację niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia.
2. Skarga/reklamacja powinna zawierać istotne dla rozpatrzenia sprawy zastrzeżenia oraz dane adresowe Klienta.
3. Klient może składać skargę/reklamacje w formie:
  - 1) pisemnej – papierowej, telefaksowej lub elektronicznej;
  - 2) ustnej – w rozmowie bezpośredniej z pracownikiem przyjmującym skargę/reklamacje – osobiście lub telefonicznie.
4. Skargi /reklamacje przyjmowane są w miejscu ich złożenia.
5. Bieg terminu rozpatrzenia skargi/reklamacji rozpoczyna się w dniu jej wpływu do Banku.
6. Klient może składać skargę/reklamacje przez pełnomocnika dysponującego pełnomocnictwem posiadającym zwykłą formę pisemną, chyba że istnieją szczególne uwarunkowania faktyczne wskazujące na konieczność zachowania innej formy szczególnej.
7. Skarga/reklamacja przekazana do Banku jest rozpatrywana w sposób zapewniający wydanie niezależnego i obiektywnego rozstrzygnięcia zastrzeżenia w niej zawartego.
8. Bank udziela odpowiedzi na skargę/reklamacje bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie do 30 dni od daty jej otrzymania.
9. W przypadku, gdy z uwagi na złożoność sprawy, zachodzi konieczność przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego i termin 30-dniowy nie może zostać dotrzymany, Bank przed upływem tego terminu, informuje Klienta o:
  - 1) przyczynie opóźnienia;
  - 2) wskazaniu okoliczności, które muszą jeszcze zostać ustalone;
  - 3) przewidywanym terminie udzielenia odpowiedzi.
10. W przypadku, o którym mowa w ust. 9, termin rozpatrzenia skargi/reklamacji przez Bank i udzielenia odpowiedzi nie może być dłuższy niż 90 dni od daty jej otrzymania.
11. Powiadomienie o sposobie rozpatrzenia skargi/reklamacji wysyłane jest do Klienta za pośrednictwem poczty za potwierdzeniem odbioru, bądź w innej formie uzgodnionej z Klientem, przy czym udzielenie odpowiedzi na skargę/reklamacje w innej formie możliwe jest tylko w sytuacji, gdy treść tej odpowiedzi nie naraża Banku na postawienie zarzutu o ujawnieniu tajemnicy bankowej osobom nieuprawnionym.

**Klient Banku będący konsumentem ma możliwość zwrócenia się o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta.**

**Bank Spółdzielczy w Zaleszanych podlega Nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.**

**Klient może złożyć zażalenie do Komisji Nadzoru Finansowego, jak też wystąpić do Arbitra Bankowego przy Związku Banków Polskich, gdy wartość sporu nie przewyższa kwoty 8 000 PLN.**