

## INFORMACJA

### Tryb i zasady wnoszenia i rozpatrywania skarg/reklamacji Klientów Banku Spółdzielczego w Skawinie

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

1. Klient powinien zgłosić skargę/reklamację niezwłocznie po powzięciu zastrzeżeń, co ułatwi i przyspieszy rzetelne rozpatrzenie skargi, chyba że okoliczność ta nie ma wpływu na sposób procedowania ze skargą/reklamacją.
2. Skarga/reklamacja powinna zawierać istotne dla rozpatrzenia sprawy zastrzeżenia oraz dane kontaktowe Klienta (adres do korespondencji, telefon kontaktowy, ewentualnie adres poczty elektronicznej)
3. Klient może składać skargę/reklamację w formie:
  - 1) **w formie pisemnej** – osobiście, w siedzibie Banku w Skawinie, Rynek 19, bądź jego placówkach, albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529) na adres siedziby Banku; Adresy poszczególnych placówek Banku podane są na stronie internetowej Banku pod adresem [www.bs-skawina.com.pl](http://www.bs-skawina.com.pl)
  - 2) **ustnie** – telefonicznie albo osobiście podczas wizyty Klienta w siedzibie Banku bądź jego Filii;
  - 3) **w formie elektronicznej** z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, na adres poczty elektronicznej: [bs-skawina@bs-skawina.com.pl](mailto:bs-skawina@bs-skawina.com.pl)
4. Z zastrzeżeniem pkt 3, skarga/reklamacja może zostać złożona przez Klienta lub spisana przez pracownika Banku na obowiązującym w Banku formularzu.
5. Klient może składać skargę/reklamację przez pełnomocnika dysponującego pełnomocnictwem posiadającym zwykłą formę pisemną, chyba że istnieją szczególne uwarunkowania faktyczne wskazujące na konieczność zachowania innej formy szczególnej, o czym klient jest informowany na etapie zawarcia umowy.
6. Na żądanie Klienta, Bank potwierdza fakt złożenia skargi/reklamacji na piśmie bądź za pośrednictwem poczty elektronicznej.
7. Po złożeniu przez Klienta reklamacji, zgodnie z wymogami, dotyczącymi miejsca i formy złożenia reklamacji, Bank rozpatruje skargę/reklamację i udziela Klientowi odpowiedzi w formie papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji, w tym w szczególności pocztą elektroniczną.
8. Odpowiedź, o której mowa w pkt 7, Bank może dostarczyć pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek Klienta.
9. Odpowiedzi, o której mowa w pkt 7, należy udzielić bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania skargi/reklamacji. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
10. W przypadku, w którym skarga/reklamacja nie zawiera wszystkich niezbędnych do rozpatrzenia skargi/reklamacji informacji/dokumentów, Bank informuje Klienta o konieczności uzupełnienia zgłoszenia reklamacyjnego. W takim przypadku, termin o którym mowa w pkt 9 biegnie od daty dostarczenia do Banku wszystkich niezbędnych do rozpatrzenia skargi/reklamacji informacji/dokumentów.
11. Dostarczone przez Klienta dodatkowe informacje/dokumenty dotyczące reklamacji zostają niezwłocznie dołączone do reklamacji.
12. Uwzględniając postanowienia pkt 10, w szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie skargi/reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o

którym mowa w pkt 9, Bank w informacji przekazywanej Klientowi, który wystąpił z reklamacją:

- 1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
  - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
  - 3) określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
13. Powiadomienie o sposobie rozpatrzenia skargi/reklamacji wysyłane jest do klienta za pośrednictwem poczty listem poleconym, bądź w innej formie uzgodnionej z klientem, przy czym udzielenie odpowiedzi na skargę/reklamację w innej formie możliwe jest tylko w sytuacji, gdy treść tej odpowiedzi nie naraża Banku na postawienie zarzutu o ujawnieniu tajemnicy bankowej osobom nieuprawnionym.
14. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji, Klient ma możliwość:
- 1) odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi:
    - a) Jeżeli odpowiedzi udziela kierownik jednostki/komórki organizacyjnej Banku – do Zarządu Banku;
    - b) Jeżeli odpowiedzi udziela Zarząd Banku – do Rady Nadzorczej Banku;
  - 2) skorzystania z mediacji przed Rzecznikiem Finansowym lub Sądem Polubownym przy Komisji Nadzoru Finansowego lub Związku Banków Polskich;
  - 3) wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego;
  - 4) wystąpienia z powództwem przeciwko Bankowi Spółdzielczemu w Skawinie do Sądu Rejonowego w Wieliczce lub Sądu Okręgowego w Krakowie, w zależności od wartości dochodzonego roszczenia.
15. Treść odpowiedzi na reklamację zawiera pouczenie o możliwościach wskazanych w pkt.14.
16. W przypadku o którym mowa w pkt. 14 ppkt 1:
- 1) Zarząd Banku rozpatruje odwołanie, które wniesiono w formie pisemnej, przesyłką pocztową na adres siedziby Banku lub osobiście w siedzibie Banku, pod warunkiem, że odwołanie takie zostało wniesione nie później niż w terminie 30 dni od daty doręczenia odpowiedzi na reklamację, której odwołanie dotyczy;
  - 2) Z zastrzeżeniem pkt 1, Zarząd Banku rozpatruje i udziela odpowiedzi na odwołanie w terminach, o których mowa w pkt 9 i 12, liczonych od daty otrzymania odwołania, z uwzględnieniem postanowień pkt 10.

**Klienci Banku będący konsumentami mają możliwość zwrócenia się o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta.**

**Bank Spółdzielczy w Skawinie podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego oraz dopuszcza możliwość polubownego rozwiązywania sporów. Szczegółowe informacje na temat polubownego rozstrzygania sporów w ramach Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego przy Związku Banków Polskich lub Sądu Polubownego przy KNF, wraz z danymi adresowymi dostępne są na stronach internetowych - odpowiednio: [www.zbp.pl](http://www.zbp.pl) oraz [www.knf.gov.pl](http://www.knf.gov.pl).**