



BANK SPÓŁDZIELCZY W ŻORACH

Tryb i zasady wnoszenia i rozpatrywania reklamacji Klientów

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

1. W celu umożliwienia Bankowi rzetelnego rozpatrzenia reklamacji, Klient powinien zgłosić reklamację niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia.
2. Reklamacja powinna zawierać istotne dla rozpatrzenia sprawy zastrzeżenia oraz dane adresowe Klienta.
3. Klient może składać reklamacje:
 - a) w formie pisemnej – osobiście, w każdej jednostce Banku, 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;
 - b) ustnie – telefonicznie albo osobiście podczas wizyty Klienta w każdej jednostce Banku.
4. Bieg terminu rozpatrzenia reklamacji rozpoczyna się w dniu wpływu reklamacji od Klienta, w sposób określony w ust. 7 i 8.
5. Klient może składać 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. Reklamacja przekazana do Banku jest rozpatrywana w sposób zapewniający wydanie niezależnego i obiektywnego rozstrzygnięcia zastrzeżenia w niej zawartego.
7. Bank udziela odpowiedzi na reklamację bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie do 30 dni od daty otrzymania reklamacji.
8. W przypadku, gdy z uwagi na złożoność sprawy, zachodzi konieczność przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego i termin 30-dniowy nie może zostać dotrzymany, Bank informuje Klienta o przyczynie opóźnienia, wskazując okoliczności, które muszą zostać ustalone oraz przewidywany termin udzielenia odpowiedzi, który nie może być dłuższy niż 60 dni od daty otrzymania reklamacji.
9. Powiadomienie o sposobie rozpatrzenia reklamacji sporządzane jest w formie pisemnej i wysyłane do Klienta za pośrednictwem poczty za potwierdzeniem odbioru bądź w innej formie uzgodnionej z Klientem (pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek Klienta).

Klienci Banku będący konsumentami mają możliwość zwrócenia się o pomoc do Rzecznika Finansowego.

Bank Spółdzielczy w Żorach podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego oraz dopuszcza możliwość polubownego rozwiązywania sporów.