

TRYB ORAZ ZASADY WNOŠENIA I ROZPATRYWANIA SKARG KLIENTÓW BANKU SPÓŁDZIELCZEGO W SUCHEJ BESKIDZKIEJ

Klient Banku Spółdzielczego w Suchej Beskidzkiej zwanego dalej *Bankiem* ma możliwość złożenia skargi, czyli wystąpienia kierowanego przez Klienta Banku, z wyjątkiem reklamacji, odnoszącego się do zastrzeżeń dotyczących wykonywanej przez Bank działalności.

W przypadku zaistnienia potrzeby złożenia przez Klienta skargi kierowanej do Banku, obowiązuje w tym względzie następująca procedura składania skarg:

1. Skarga może być złożona w formie:
 - 1) pisemnej - osobiście w Centrali Banku albo pocztą tradycyjną na adres korespondencyjny Banku (ul. Piłsudskiego 5, 34-200 Sucha Beskidzka),
 - 2) ustnej - osobiście do protokołu w Centrali Banku lub przesłana drogą pocztową lub kurierską.
2. Formularz pisemnej skargi dostępny jest na stronie internetowej Banku oraz w każdej jednostce i komórce organizacyjnej Banku zajmującej się bezpośrednią obsługą Klienta.
3. Skargi kierowane przez Klientów Banku w zakresie:
 - 1) zaniedbań lub nienależytego wykonania obowiązków przez pracowników Banku,
 - 2) w zakresie nienależytego wykonania zadań przez organy statutowe,powinny być kierowane do Zarządu Banku, z zastrzeżeniem ust. 4 i 5.
4. Skargi kierowane do Banku w zakresie nieprawidłowego wykonania zadań statutowych przez Zarząd Banku należy kierować do Rady Nadzorczej.
5. W przypadku, gdy skarga dotyczy nienależytego wykonania obowiązków przez Radę Nadzorczą, skarga kierowana jest przez Zarząd Banku na najbliższe Zebranie Przedstawicieli, celem jej rozpoznania.
6. W sprawach skarg, Klienci Banku przyjmowani są przez Prezesa Zarządu lub Wiceprezesa w Centrali Banku w każdy poniedziałek w godzinach od 14:00 do 15:00.
7. Skargi przyjmowane są do rozpatrzenia w trybie niezwłocznym.
8. Do anonimowych reklamacji i skarg zastosowanie mają odpowiednio procedury anonimowego zgłaszania właściwemu Członkowi Zarządu, a w szczególnych przypadkach – Radzie Nadzorczej, naruszeń prawa oraz obowiązujących w Banku procedur i standardów etycznych.