

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

Klient Banku Spółdzielczego w Suchej Beskidzkiej zwanego dalej *Bankiem* ma możliwość złożenia reklamacji, czyli wystąpienia zawierającego zastrzeżenia dotyczące świadczonych przez Bank usług. Za usługi świadczone przez Bank uważa się czynności bankowe w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. Prawo bankowe.

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

1. Reklamacja może być złożona w formie:
 - 1) pisemnej – osobiście w Banku albo pocztą tradycyjną na adres korespondencyjny Banku (ul. Piłsudskiego 5, 34-200 Sucha Beskidzka),
 - 2) ustnej – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w Banku.
 - 3) elektronicznej – za pośrednictwem faksu (+48 33 874 50 09), poczty elektronicznej (sekretariat@bssucha.pl) lub formularza kontaktowego znajdującego się w bankowości internetowej (w Systemie Internet Banking i Systemie Internet Banking dla Firm).
2. Formularz pisemnej reklamacji dostępny jest na stronie internetowej Banku oraz w każdej jednostce i komórce organizacyjnej Banku zajmującej się bezpośrednią obsługą Klienta.
3. Reklamacja może być złożona w każdej jednostce i komórce organizacyjnej Banku zajmującej się bezpośrednią obsługą Klienta tj. w:
 - 1) Centrali - ul. Piłsudskiego 5, 34-200 Sucha Beskidzka,
 - 2) Oddziale w Stryszawie - 34-205 Stryszawa 286G,
 - 3) Oddziale w Budzowie - 34-211 Budzów 686,
 - 4) Punkcie Obsługi Klienta w Suchej Beskidzkiej - ul. Mickiewicza 89, 34-200 Sucha Beskidzka,
 - 5) Punkcie Obsługi Klienta w Zembrzycach - 34-210 Zembrzyce 540.
4. Klient powinien zgłosić reklamację do Banku niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia. Bank rozpatruje reklamacje złożone przez Klientów Banku lub osoby działające w ich imieniu:
 - 1) w przypadku Klientów indywidualnych w zakresie:
 - a) transakcji płatniczych w terminie nie późniejszym niż 13 miesięcy od dnia zaistnienia zdarzenia,
 - b) kredytów konsumenckich w terminie nie późniejszym niż 6 lat od dnia zaistnienia zdarzenia,
 - c) transakcji na instrumentach finansowych w terminie nie późniejszym niż 6 lat od dnia zaistnienia zdarzenia
 - d) roszczeń związanych z prowadzonym rachunkiem bankowym oraz pozostałych typów skarg lub reklamacji w terminie nie późniejszym niż 2 lata od dnia zaistnienia zdarzenia.
 - 2) w przypadku Klientów instytucjonalnych w zakresie:
 - a) transakcji płatniczych w terminie nie późniejszym niż 1 miesiąc od dnia zaistnienia zdarzenia,
 - b) kredytów w terminie nie późniejszym niż 3 lata od dnia zaistnienia zdarzenia, roszczeń związanych z prowadzonym rachunkiem bankowym oraz pozostałych typów skarg lub reklamacji w terminie nie późniejszym niż 2 lata od dnia zaistnienia zdarzenia.
5. Przyjmuje się następujące terminy rozpatrzenia reklamacji:
 - 1) dla reklamacji związanych z usługą płatniczą realizowaną przez Bank w terminie nie późniejszym niż 15 dni roboczych od jej otrzymania.

W przypadku, gdy rozpatrzenie reklamacji nie będzie możliwe w terminie 15 dni roboczych z uwagi na złożoność sprawy, Bank poinformuje o tym Klienta na piśmie, wskazując przyczynę opóźnienia i okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia reklamacji, przewidywany termin jej rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi który nie może być dłuższy niż 35 dni roboczych od dnia złożenia reklamacji.

- 2) dla pozostałych reklamacji (związanych ze świadczeniem usług innych niż wymienione w punkcie 1) w terminie nie późniejszym niż 30 dni od jej otrzymania. W przypadku, gdy rozpatrzenie reklamacji nie będzie możliwe w terminie 30 dni z uwagi na złożoność sprawy, Bank poinformuje o tym Klienta na piśmie, wskazując przyczynę opóźnienia i okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia reklamacji, przewidywany termin jej rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi który nie może być dłuższy niż 60 dni od dnia złożenia reklamacji.
6. O sposobie rozpatrzenia reklamacji Bank powiadamia Klienta w formie pisemnej lub po uzgodnieniu z Klientem za pomocą innego trwałego nośnika informacji.
 7. Klient ma prawo do złożenia odwołania od decyzji Banku poprzez:
 - 1) zwrócenie się do Miejskiego Rzecznika Konsumenta lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta (przysługuje Klientowi posiadającemu status konsumenta);
 - 2) zwrócenie się do Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego, działającego przy Związku Banków Polskich w celu pozasądowego rozstrzygnięcia sporu (przysługuje Klientowi posiadającemu status konsumenta) w przypadku roszczeń do kwoty 12000 zł celem polubownego rozstrzygnięcia sporu; w przypadku sporów dotyczących kredytów hipotecznych wartość przedmiotu sporu nie może przekraczać kwoty 20000 zł,
 - 3) wystąpienie z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy przez Rzecznika Finansowego na zasadach określonych w Ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (w przypadku Klienta będącego osobą fizyczną),
 - 4) wystąpienie do Rzecznika Finansowego o przeprowadzenie postępowania polubownego na zasadach określonych w Ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (w przypadku Klienta będącego osobą fizyczną),
 - 5) wystąpienie z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem, iż pozwanym powinien być Bank Spółdzielczy w Suchej Beskidzkiej oraz, że sądem właściwym jest sąd miejsca siedziby Banku, co nie wyłącza ustalenia sądu właściwego według właściwości przemiennej, tj. sądu, w którego okręgu znajduje się zakład główny lub oddział – w przypadku, gdy roszczenie pozostaje w związku z działalnością tego zakładu lub oddziału albo sądu miejsca wykonania umowy.
 8. Bank informuje, że podlega nadzorowi sprawowanemu przez Komisję Nadzoru Finansowego.