



**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 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 reklamację:
 - 1) w formie pisemnej w siedzibie Banku oraz w dowolnej jednostce organizacyjnej Banku zajmującej się obsługą klientów, za pośrednictwem poczty, kuriera, telefaxu, poczty elektronicznej lub osobiście,
 - 2) w formie ustnej, przy czym jej rejestracja będzie miała miejsce jedynie w przypadku złożenia jednocześnie wniosku o zaewidencjonowanie danej reklamacji.
4. Bieg terminu rozpatrzenia reklamacji rozpoczyna się w dniu wpływu reklamacji od Klienta.
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 rozpatruje reklamację w następujących terminach:
 - 1) w sprawach nie wymagających przeprowadzania postępowania wyjaśniającego ustala się termin 14-dniowy od daty złożenia reklamacji,
 - 2) w pozostałych sprawach ustala się termin 30-dniowy, przy czym w sytuacji gdy nie będzie możliwe z przyczyn obiektywnych rozpatrzenie reklamacji (na przykład brak odpowiedzi od innego banku uczestniczącego w rozliczeniu) Bank zobowiązany jest powiadomić stronę przeciwną o wydłużeniu terminu rozpatrzenia reklamacji:
 - a) wskazując przyczynę wydłużenia terminu rozpatrzenia reklamacji, jednocześnie
 - b) ustalając nowy termin rozpatrzenia reklamacji, nie dłuższy niż 90 dni.
8. Powiadomienie o sposobie rozpatrzenia reklamacji sporządzane jest w formie pisemnej i wysyłane do Klienta za pośrednictwem poczty z potwierdzeniem odbioru bądź w innej formie uzgodnionej z Klientem w terminie 7 dni od dnia rozpatrzenia reklamacji.

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

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