

BANK SPÓŁDZIELCZY W STAROŻREBACH

Załącznik nr 1
do Instrukcji rozpatrywania reklamacji
w Banku Spółdzielczym w Starożrebach.

Klient Banku Spółdzielczego w Starożrebach jest uprawniony do złożenia reklamacji, a Bank jest zobowiązany do jej rozpatrzenia według poniższych zasad.

1. 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 10 lat od dnia zaistnienia zdarzenia,
 - c) 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 tj. osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą 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,
 - c) roszczeń związanych z prowadzonym rachunkiem bankowym oraz pozostałych typów skarg lub reklamacji w terminie nie późniejszym niż 2 lata od dnia zaistnienia zdarzenia.
2. Reklamacja powinna zawierać zastrzeżenia związane z działalnością prowadzoną przez Bank wobec Klienta oraz dane adresowe Klienta. Klient powinien dołączyć wszelkie dokumenty związane z przedmiotem sprawy. Bank może zwrócić się do Klienta o uzupełnienie dokumentacji zgłaszanej reklamacji, w przypadku w którym uzupełnienie dokumentów warunkuje rozpatrzeniem reklamacji.
3. Klient może złożyć reklamację w następującej formie:
 - 1) pocztą tradycyjną kierując pismo na adres korespondencyjny Banku: Plac Bojowników 3, 09-440 Starożreby;
 - 2) telefonicznie, faksem (dane kontaktowe dostępne są na stronie internetowej Banku) lub pocztą elektroniczną na adres: reklamacje@bsstarozreby.pl;
 - 3) za pośrednictwem systemu bankowości internetowej;
 - 4) pisemnie lub ustnie w placówce Banku.
4. Bieg terminu rozpatrywania reklamacji rozpoczyna się w dniu jej wpływu do Banku.
5. Klient uprawniony jest do złożenia reklamacji przez pełnomocnika, na podstawie prawidłowo sporządzonego pełnomocnictwa.
6. Bank udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni kalendarzowych od dnia jej otrzymania, **w formie papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji** z zastrzeżeniem, że udzielenie odpowiedzi na reklamację w wybranej formie nie może powodować wystąpienia ryzyka ujawnienia tajemnicy bankowej osobom nieuprawnionym. W uzasadnionych przypadkach, gdy zachodzi konieczność przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego i termin 30-dniowy rozpatrzenia reklamacji nie może zostać dotrzymany, Bank przed upływem tego terminu, informuje Klienta o przyczynie opóźnienia; wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone oraz przewidywany termin udzielenia odpowiedzi.
7. W przypadku, o którym mowa w ust. 6. **termin rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi przez Bank nie może być dłuższy niż 60 dni kalendarzowych od daty otrzymania reklamacji.**
8. **W przypadku braku odpowiedzi ze strony Banku w ciągu 30 dni od otrzymania przez Bank skargi lub reklamacji lub brak przedstawienia uzasadnienia przekroczenia 30-dniowego terminu odpowiedzi na zgłoszenie, reklamację uznaje się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.**
9. Bank nie pobiera żadnych opłat i prowizji za przyjęcie i rozpatrzenie reklamacji.
10. Klient ma prawo do złożenia odwołania od decyzji Banku do:
 - 1) Zarządu Banku w terminie 30 dni od dnia otrzymania odpowiedzi na reklamację;
 - 2) Arbitra Bankowego - w przedmiocie roszczeń nie przekraczających 12 000 złotych;
 - 3) Arbitra Bankowego - w przedmiocie roszczeń dotyczących kredytów zabezpieczonych hipotecznie nie przekraczających 20 000 złotych;
 - 4) Sądu Powszechnego w drodze powództwa cywilnego;
 - 5) **Rzecznika Finansowego.**
11. Właściwym dla Banku organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego z siedzibą przy Placu Powstańców Warszawy 1, 00-030 Warszawa, adres korespondencyjny Urzędu: Komisja Nadzoru Finansowego, Plac Powstańców Warszawy 1, skr. poczt. 419, 00-950 Warszawa 1.