

Tryb i zasady wnoszenia i rozpatrywania skargi/reklamacji Klientów

Klient Banku Spółdzielczego w Elku, zwanego dalej *Bankiem*, ma możliwość złożenia skargi/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 skargi/reklamacji, Klient powinien zgłosić skargę/reklamację niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia.
2. Skarga/reklamacja powinna zawierać istotne dla rozpatrzenia sprawy zastrzeżenia oraz dane adresowe Klienta.
3. Klient może składać skargę/reklamację w formie:
 - 1) pisemnej – papierowej,
 - 2) ustnej – w rozmowie bezpośredniej z pracownikiem przyjmującym skargę/reklamację – osobiście.
4. Skargi /reklamacje przyjmowane są w miejscu ich złożenia
5. Bieg terminu rozpatrzenia skargi/reklamacji rozpoczyna się w dniu jej wpływu do Banku.
6. Klient może składać skargę/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.
7. Skarga/reklamacja przekazana do Banku jest rozpatrywana w sposób zapewniający wydanie niezależnego i obiektywnego rozstrzygnięcia zastrzeżenia w niej zawartego.
8. Bank udziela odpowiedzi na skargę/reklamację bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie do 30 dni od daty jej otrzymania.
9. W przypadku, gdy z uwagi na złożoność sprawy, zachodzi konieczność przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego i termin 30-dniowy nie może zostać dotrzymany, Bank przed upływem tego terminu, informuje klienta o:
 - 1) przyczynie opóźnienia;
 - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone;
 - 3) wskazuje przewidywany termin udzielenia odpowiedzi.
10. W przypadku, o którym mowa w ust. 9, termin rozpatrzenia reklamacji/skargi przez Bank i udzielenia odpowiedzi nie może być dłuższy niż 60 dni od daty jej otrzymania.
11. Powiadomienie o sposobie rozpatrzenia skargi/reklamacji wysyłane jest do klienta za pośrednictwem poczty z potwierdzeniem odbioru bądź w innej formie uzgodnionej z klientem, przy czym udzielenie odpowiedzi na skargę/reklamację w innej formie możliwe jest tylko w sytuacji, gdy treść tej odpowiedzi nie naraża Banku na postawienie zarzutu o ujawnieniu tajemnicy bankowej osobom nieuprawnionym.

Klientom Banku przysługuje prawo do złożenia odwołania od decyzji Banku do:

- Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta
- Arbitra Bankowego przy Związku Banków Polskich
- Sądu polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego
- Sądu powszechnego w drodze powództwa cywilnego
- Rzecznika Finansowego
- Rzecznika Ubezpieczonych w przypadku spraw dotyczących ubezpieczeń

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.