

Informacja o zasadach składania i rozpatrywania reklamacji w Banku Spółdzielczym w Węgierskiej Górze.

Klient Banku Spółdzielczego w Węgierskiej Górze (dalej: Bank) 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 6 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 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 rozpatrzenie reklamacji.
3. Klient może złożyć reklamację w następującej formie:
 - 1) pocztą tradycyjną, kierując pismo na adres korespondencyjny Banku: **Bank Spółdzielczy w Węgierskiej Górze 34-350 Węgierska Górka, ul. Zielona 45.**
 - 2) telefonicznie pod numerem telefonu: **33 8651 800** w godzinach pracy Banku (godziny pracy Banku znajdują się na stronie internetowej Banku www.bs.wegierskagorka.pl),
 - 3) faksem na numer **33 8651 802,**
 - 4) pocztą elektroniczną na adres: reklamacje@wegierskagorka.pl.
 - 5) pisemnie lub ustnie w Centrali Banku lub w jego placówkach (adresy Centrali Banku i placówek Banku znajdują się na stronie internetowej Banku www.bs.wegierskagorka.pl).
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:
 - 1) 15 dni roboczych od daty jej otrzymania dla reklamacji, związanej z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej,
 - 2) 30 dni kalendarzowych od dnia jej otrzymania dla reklamacji niezwiązanej z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej.

W uzasadnionych przypadkach, gdy zachodzi konieczność przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego i ww. terminy rozpatrzenia reklamacji nie mogą zostać dotrzymane, Bank przed upływem tego terminu, informuje Klienta o przyczynie opóźnienia ze wskazaniem okoliczności, które muszą zostać ustalone oraz przewidywanego terminu udzielenia odpowiedzi.
7. W przypadku, o którym mowa w ust. 6 termin rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi przez Bank nie może być dłuższy niż:
 - 1) 35 dni roboczych dla reklamacji, związanej z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej, w szczególności reklamacji kartowych rozpatrywanych przy udziale Visa,
 - 2) 60 dni kalendarzowych od daty otrzymania reklamacji niezwiązanej z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej.
8. W przypadku braku odpowiedzi ze strony Banku w ciągu 30 dni od otrzymania przez Bank reklamacji lub braku przedstawienia uzasadnienia przekroczenia terminu, wskazanego w ust. 6, na udzielenie odpowiedzi na zgłoszenie, reklamację uznaje się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.
9. Bank udziela odpowiedzi na reklamację 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.
10. Bank nie pobiera żadnych opłat i prowizji za przyjęcie i rozpatrzenie reklamacji.
11. Klient ma prawo do złożenia odwołania od decyzji Banku, tj. do:
 - 1) odwołania się do Zarządu Banku w terminie 30 dni od dnia otrzymania odpowiedzi na reklamację;
 - 2) zwrócenia się do Miejskiego Rzecznika Konsumenta lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta (przysługuje Klientowi posiadającemu status konsumenta);
 - 3) zwrócenia się do Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego, działającego przy Związku Banków Polskich w celu pozasądowego rozstrzygnięcia sporu (przysługuje Klientowi posiadającemu status konsumenta) w przypadkach roszczeń określonych w Regulaminie Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego, dostępnym na stronie internetowej Związku Banków Polskich (www.zbp.pl),
 - 4) wystąpienia z wnioskiem do 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),
 - 5) wystąpienia 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),
 - 6) wystąpienia z powództwem do Sądu Powszechnego.
12. Właściwym dla Banku organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego z siedzibą przy ul. Piękną 20, 00-549 Warszawa, adres korespondencyjny Urzędu: Komisja Nadzoru Finansowego, Plac Powstańców Warszawy 1, skr. poczt. 419, 00-950 Warszawa.