

TRYB I ZASADY

WNOSZENIA I ROZPATRYWANIA REKLAMACJI KLIENTÓW

Klient Banku Spółdzielczego w Suwałkach 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. Klient może złożyć reklamację, dotyczącą usług świadczonych przez Bank w następującym trybie:
 - 1) w formie pisemnej – osobiście, w dowolnym Oddziale, lub przesyłką pocztową w rozumieniu ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe lub poprzez kuriera/postańca, na adres dowolnego Oddziału;
 - 2) w formie ustnej - telefonicznie lub osobiście do protokołu podczas wizyty w dowolnym Oddziale;
 - 3) w formie elektronicznej na adres email: sekretariat@bssuwalki.pl.
2. Odpowiednie adresy oraz numery telefonów umożliwiające złożenie reklamacji dostępne są w Oddziałach oraz na stronie internetowej Banku – www.bssuwalki.pl.
3. Złożenie reklamacji niezwłocznie po powzięciu przez Klienta zastrzeżeń ułatwi i przyspieszy rzetelne rozpatrzenie reklamacji, chyba, że okoliczność ta nie ma wpływu na sposób procedowania z reklamacją.
4. Treść reklamacji złożonej w formie pisemnej powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko składającego reklamację,
 - 2) nr PESEL w przypadku osoby fizycznej lub REGON / NIP w przypadku osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej,
 - 3) adres korespondencyjny,
 - 4) dokładny opis zdarzenia lub przedmiotu zastrzeżeń,
 - 5) własnoręczny podpis składającego reklamację.
5. Treść reklamacji złożonej w formie elektronicznej powinna zawierać dane określone w pkt 4 ppkt 1 – 4.
6. Reklamacja dotycząca transakcji płatniczej powinna dodatkowo zawierać:
 - 1) imię i nazwisko użytkownika karty,
 - 2) numer karty,
 - 3) numer rachunku Karty,
 - 4) datę i kwotę reklamowanej transakcji płatniczej,
 - 5) miejsce dokonania reklamowanej transakcji płatniczej (nazwa placówki, miasto, państwo).
7. Na żądanie Klienta Bank potwierdzi pisemnie lub w inny sposób uzgodniony z Klientem fakt złożenia przez niego reklamacji.
8. Bank może zwrócić się do Klienta z prośbą o złożenie dodatkowych pisemnych informacji lub dostarczenie dodatkowych dokumentów, jeżeli uzyskanie tych informacji będzie niezbędne do rozpatrzenia reklamacji.
9. Bank rozpatruje reklamację i udziela odpowiedzi Klientowi w formie pisemnej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji.

10. Odpowiedź, o której mowa w pkt 9 może zostać dostarczona pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek Klienta.
11. Bank udziela odpowiedzi, o której mowa w pkt 9 bez zbędnej zwłoki jednak nie później niż w terminie do 30 dni kalendarzowych od daty otrzymania reklamacji.
12. W przypadku, gdy z uwagi na złożoność sprawy, zachodzi konieczność przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego i termin 30-dniowy nie może zostać dotrzymany, Bank informuje Klienta o:
 - 1) przyczynie opóźnienia,
 - 2) okolicznościach, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia reklamacji.
 - 3) przewidywanym terminie rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni kalendarzowych od dnia otrzymania reklamacji.
13. W przypadku niedotrzymania przez Bank terminu określonego w pkt 11, a w złożonych przypadkach określonego w pkt 12, reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.
14. Złożenie reklamacji nie zwalnia Klienta z obowiązku terminowego regulowania zobowiązań wynikających z harmonogramu spłat wobec Banku, o ile nie jest on kwestią przedmiotu reklamacji.
15. Spory powstałe pomiędzy Klientem a Bankiem mogą być rozstrzygane według wyboru Klienta:
 - 1) w drodze polubownej w trybie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przy Rzeczniku Finansowym, zgodnie z ustawą z dnia 05 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, na zasadach opisanych na stronie: www.rf.gov.pl;
 - 2) za pośrednictwem Arbitra Bankowego, na zasadach określonych w regulaminie dostępnym na stronie: www.zbp.pl;
 - 3) przed Sądem Polubownym przy Komisji Nadzoru Finansowego, na zasadach określonych w regulaminie dostępnym na stronie: www.knf.gov.pl.
16. W przypadku sporu z Bankiem Klient może zwrócić się o pomoc do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta.
17. Wszystkie reklamacje są rozpatrywane przez Bank z największą starannością i w możliwie jak najkrótszym czasie.
18. Bank Spółdzielczy w Suwałkach podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.