

Tryb i zasady wnoszenia i rozpatrywania reklamacji Klientów

Klient Banku Spółdzielczego w Gorzycach, 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 – osobistej albo przesyłką pocztową w rozumieniu art.3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (Dz. U. poz.1529);
 - 2) ustnej – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty klienta w placówce Banku;
 - 3) elektronicznej – na adres: info@bsgorzyce.pl.
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. **Dopuszcza się udzielenia odpowiedzi w formie elektronicznej wyłącznie na wniosek klienta.**

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

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