

## Informacja o zasadach składania i rozpatrywania skarg w Banku Spółdzielczym w Warcie

Klient Banku Spółdzielczego w Warcie jest uprawniony do złożenia skargi, 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.
2. Treść skargi pisemnej klienta powinna zawierać:
  - 1) imię i nazwisko lub nazwę klienta;
  - 2) adres korespondencyjny;
  - 3) dokładny opis zdarzenia lub przedmiotu zastrzeżeń klienta;
  - 4) oczekiwany przez klienta stan po rozpatrzeniu zastrzeżeń;
  - 5) własnoręczny podpis klienta.
3. Klient może złożyć reklamację w następującej formie:
  - 1) osobiście w placówce bankowej: ul. Klasztorna 1, 98-290 Warta;
  - 2) przez pełnomocnika dysponującego pełnomocnictwem udzielonym w zwykłej formie pisemnej, z wyjątkiem reklamacji dotyczących kart płatniczych;
  - 3) listownie na adres placówki bankowej: ul. Klasztorna 1, 98-290 Warta;
  - 4) wysyłając e-mail na adres podany na stronie internetowej Banku: sekretariat@bs-warta.pl.
4. Potwierdzenie złożenia skargi, o której mowa w § 3 pkt 1, następuje poprzez sporządzenie kopii dla klienta i opatrzenie jej pieczęcią imienną i podpisem pracownika przyjmującego oświadczenie klienta oraz datą przyjęcia.
5. Bieg terminu rozpatrywania skargi rozpoczyna się w dniu jej wpływu do Banku
6. Reklamację rozpatrujemy i udzielamy na nią odpowiedzi, nie później niż w terminie:
  - a) do 15 dni roboczych od daty jej otrzymania dla reklamacji złożonej przez Klienta, związanej z realizacją Zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej;
  - b) do 30 dni kalendarzowych od daty otrzymania reklamacji niezwiązanej z realizacją Zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej.
7. Jednak w przypadkach wymagających bardziej szczegółowych wyjaśnień maksymalny czas udzielenia odpowiedzi na zgłoszoną reklamację może wynieść:
  - a) 35 dni roboczych dla reklamacji złożonej przez Klienta, związanej z realizacją Zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej, w szczególności reklamacji kartowych rozpatrywanych przy udziale Visa.
  - b) 60 dni kalendarzowych od daty otrzymania reklamacji niezwiązanej z realizacją Zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej.
8. W przypadku niedotrzymania terminu określonego w ust. 6, a w określonych przypadkach terminu określonego w ust. 7, skargę uznaje się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.
9. Odpowiedź na skargę udzielana jest w formie pisemnej, na papierze firmowym lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji, przy użyciu czcionki Time New Roman 12 pkt, a na uzasadnione żądanie klienta przy użyciu większej czcionki i wysłana bez względu na sposób rozpatrzenia skargi:
  - 1) listem poleconym na adres korespondencyjny podany przez klienta z zastrzeżeniem ust. 9 lub
  - 2) wyłącznie na wniosek klienta z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres mailowy, z którego skarga została wysłana, chyba że klient poda w skardze inny adres mailowy poprzez załączenie skanu odpowiedzi.
10. W odniesieniu do klientów Banku, adres korespondencyjny, o którym mowa w ust. 9 pkt 1 powinien być zgodny z adresem wskazanym w umowie zawartej z klientem, którego dotyczy skarga.
11. W przypadku braku zgodności adresu korespondencyjnego, o którym mowa w ust. 9 pkt 1, odpowiedź przesłana zostanie na adres wskazany w umowie zawartej z klientem, którego dotyczy skarga.
12. W przypadku nie podania przez klienta adresu korespondencyjnego oraz braku adresu w umowie zawartej z klientem skarga pozostanie do odbioru w Centrali.
13. Klient ma prawo do złożenia odwołania od decyzji Banku 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 Konsumentckiego, działającego przy Związku Banków Polskich w celu pozasądowego rozstrzygnięcia sporu (przysługuje Klientowi posiadającemu status konsumenta) w przypadkach roszczeń określonych w Regulaminie Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego, dostępnym na stronie internetowej Związku Banków Polskich ([www.zbp.pl](http://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.
14. Właściwym dla Banku organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego z siedzibą przy ul. Pięknej 20, 00-549 Warszawa, adres korespondencyjny Urzędu: Komisja Nadzoru Finansowego, Plac Powstańców Warszawy 1, skr. poczt. 419, 00-950 Warszawa 1.