

INFORMACJA

dla Klientów Banku Spółdzielczego w Warcie

1. Forma i miejsce złożenia reklamacji.

Reklamacje/zgłoszenia mogą być wnoszone przez klienta:

- a) osobiście w formie pisemnej lub ustnej w jednostce bankowej zajmującej się obsługą klienta;
- b) listownie w formie pisemnej na adres jednostki bankowej zajmującej się obsługą klienta;
- c) z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej - w formie elektronicznej wysyłając e – mail na adres podany na stronie internetowej Banku tj. sekretariat@bs-warta.pl;
- d) telefonicznie w formie ustnej na numer telefonu, tj. 43 829 40 19.

Reklamacje/zgłoszenia o których mowa mogą być wnoszone przez klienta w następujących jednostkach bankowych zajmujących się obsługą klienta:

- a) Centrala – Bank Spółdzielczy w Warcie, 98-290 Warta ul. Klasztorna 1,
- b) Oddział w Buczku – 98-113 Buczek, ul. Parkowa 1,
- c) Oddział w Siemkowicach – 98-354 Siemkowice, ul. Szkolna 5,
- d) Punkt Obsługi Klienta w Goszczanowie – 98-215 Goszczanów, ul. Kaliska 15,
- e) Punkt Kasowy w Warcie – 98-290 Warta ul. Rynek 1

2. Termin rozpatrzenia skarg, reklamacji, wniosków.

1. Reklamacje/ skargi zostają rozpatrzone 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.

2. 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.

3. W przypadku niedotrzymania terminu określonego w pkt. 1, a w określonych przypadkach terminu określonego w pkt. 2, reklamację uznaje się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.

3. Sposób powiadomienia o rozpatrzeniu skargi, reklamacji, wniosków.

O rozpatrzeniu reklamacji klient zostanie poinformowany pisemnie, w postaci papierowej lub pocztą elektroniczną, z zastrzeżeniem, że odpowiedź w formie elektronicznej może być doręczona wyłącznie na wniosek klienta.