

Tryb i zasady wnoszenia i rozpatrywania skarg/ reklamacji Klientów Banku Spółdzielczego w Tyczynie

Klient Banku Spółdzielczego w Tyczynie, zwanego dalej Bankiem, ma możliwość złożenia skargi/reklamacji, czyli wystąpienia zawierającego zastrzeżenia dotyczące świadczonych usług lub działalności Banku, a Bank ma obowiązek rozpatrzenia skargi/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 dowolnej placówce Banku:
 1. w formie pisemnej – osobiście albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt. 21 ustawy z dnia 23.11.2012 r. – prawo pocztowe (Dz.U. poz.1529);
 2. ustnie – telefonicznie albo osobiście podczas wizyty Klienta w placówce Banku;
 3. w formie elektronicznej – na adres poczty elektronicznej: sekretariat@bstyczyn.pl
 4. Bieg terminu rozpatrzenia skargi/reklamacji rozpoczyna się w dniu jej wpływu do Banku.
 5. Skarga/reklamacja przekazana do Banku jest rozpatrywana w sposób zapewniający wydanie niezależnego i obiektywnego rozstrzygnięcia zastrzeżenia w niej zawartego.
 6. Bank udziela odpowiedzi na skargę/reklamację bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie:

- 15 dni roboczych od daty otrzymania skargi/reklamacji związanej z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej,
- 30 dni kalendarzowych od daty otrzymania reklamacji niezwiązanej z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej.

7. W przypadku, gdy z uwagi na złożoność sprawy, zachodzi konieczność przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego i terminy określone w pkt. 6 nie mogą zostać dotrzymane, Bank informuje Klienta o prowadzonym postępowaniu i określa nowy termin udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć:

- 35 dni roboczych od daty otrzymania skargi/reklamacji związanej z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej, w szczególności reklamacji kartowych rozpatrywanych przy udziale Visa lub MasterCard,
- 60 dni kalendarzowych od daty otrzymania skargi/reklamacji niezwiązanej z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej.

8. O rozpatrzeniu skargi/reklamacji Klient zostaje poinformowany pisemnie, w postaci papierowej lub pocztą elektroniczną, z zastrzeżeniem, że odpowiedź w formie elektronicznej może być dostarczona wyłącznie na wniosek Klienta.

Klienci Banku będący konsumentami mają możliwość zwrócenia się o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta. Klienci Banku mają możliwość skorzystania z mediacji przed Rzecznikiem Finansowym, Sądem Polubownym przy Komisji Nadzoru Finansowego lub Związku Banków Polskich.

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