

## SKARGI I REKLAMACJE

Klient Banku Spółdzielczego w Wysokiej jest uprawniony do złożenia skargi/ reklamacji, a Bank jest zobowiązany do jej rozpatrzenia, według poniższych zasad:

1. Klient może złożyć skargę/ reklamację w następującej formie:
  - 1) pisemnej - w postaci papierowej drogą korespondencyjną na adres: Bank Spółdzielczy w Wysokiej ul. Strzelecka 1, 89-320 Wysoka lub poprzez złożenie pisma bezpośrednio w Centrali;
  - 2) elektronicznej poprzez pocztę elektroniczną na adres e-mail: bank@bswysoka.pl;
  - 3) ustnej - w rozmowie bezpośredniej lub telefonicznej z pracownikiem Banku tel.: (67) 287-10-24;
2. Złożenie skargi/ reklamacji powinno nastąpić w możliwie najkrótszym terminie od uzyskania przez Klienta informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia. Złożenie skargi/ reklamacji niezwłocznie po powzięciu zastrzeżeń ułatwi i przyspieszy rzetelne jej rozpatrzenie.
3. Skargi/ reklamacje należy składać w języku polskim. Skarga/ reklamacja powinna zawierać imię i nazwisko lub nazwę Klienta, adres do korespondencji, numer PESEL, opis zdarzenia, czynności lub usługi będącej przedmiotem skargi/ reklamacji oraz w razie potrzeby kopie dokumentów niezbędnych do rozpoznania sprawy. W przypadku braku kompletnej dokumentacji Bank może zwrócić się do Klienta o uzupełnienie dokumentacji zgłaszanej skargi/ reklamacji.
4. Klient uprawniony jest do złożenia skargi/ reklamacji przez pełnomocnika, na podstawie udzielonego w formie pisemnej pełnomocnictwa, z tym zastrzeżeniem, że z umowy zawartej pomiędzy Klientem a Bankiem, przepisów prawa powszechnie obowiązującego lub innych uwarunkowań będzie wynikała konieczność zachowania szczególnej formy pełnomocnictwa.
5. Bank potwierdza wpływ skargi i przyjęcie jej do rozpatrzenia w takiej formie, w jakiej została ona złożona. Klient ma prawo każdorazowo żądać potwierdzenia przyjęcia skargi na piśmie.
6. Bank udziela odpowiedzi na złożoną skargę/ reklamację bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od daty otrzymania skargi/ reklamacji.
7. W przypadku uzasadnionej niemożności ustalenia odpowiedzi w terminie ustalonym w ust. 6, klient przed upływem 30-dniowego terminu otrzymuje informację, która wskazuje:
  - a. przyczyny braku dotrzymania terminu;
  - b. okoliczności, które muszą zostać ustalone;
  - c. przewidywany termin udzielenia odpowiedzi na skargę/ reklamację, nie dłuższy jednak niż ~~90~~ 60 dni od dnia otrzymania skargi/ reklamacji.
8. W przypadku niedotrzymania terminu 30 dniowego, a w określonych przypadkach terminu 60 dni, skargę/ reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą klienta.
9. Bieg terminu rozpatrzenia skargi rozpoczyna się w następnym dniu po jej złożeniu. Za dzień złożenia skargi uważa się:
  - 1) w przypadku złożenia skargi/ reklamacji w formie pisemnej poprzez:
    - a) przesłanie za pośrednictwem poczty na adres Banku Spółdzielczego w Wysokiej – dzień wpływu korespondencji do Banku Spółdzielczego w Wysokiej,
    - b) osobiste złożenie w Banku Spółdzielczym w Wysokiej – dzień złożenia skargi/ reklamacji w Banku,

- 2) w przypadku złożenia skargi/ reklamacji za pośrednictwem poczty elektronicznej – dzień wprowadzenia skargi/ reklamacji do środka komunikacji elektronicznej w taki sposób, że Bank Spółdzielczy w Wysokiej mógł się zapoznać z jej treścią.
- 3) w przypadku złożenia skargi/ reklamacji ustnie lub telefonicznie – dzień zarejestrowania notatki służbowej z przebiegu rozmowy.
10. Odpowiedź na skargę/ reklamację udzielana jest Klientowi w formie papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji.
11. Bank wyłącznie na wniosek klienta, może udzielić odpowiedzi za pomocą poczty elektronicznej.
12. Udzielając odpowiedzi na skargę Bank korzysta w pierwszej kolejności z danych podanych przez Klienta w skardze/ reklamacji, a jeśli są one niewystarczające z danych Klienta znajdujących się w bazie Banku.
13. Klient każdorazowo ma prawo zgłosić żądanie otrzymania odpowiedzi na skargę/ reklamację na piśmie. W takim wypadku odpowiedź na skargę/ reklamację przekazywana jest korespondencyjnie na adres podany przez Klienta w skardze/ reklamacji.
14. Złożenie skargi/ reklamacji nie zwalnia z obowiązku terminowej realizacji zobowiązań wobec Banku.
15. Właściwym dla Banku organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego z siedzibą przy Placu Powstańców Warszawy 1, 00-030 Warszawa, adres korespondencyjny Urzędu: Komisja Nadzoru Finansowego, Plac Powstańców Warszawy 1, skr. poczt. 419, 00-950 Warszawa 1.