



## Zasady składania reklamacji w Banku Spółdzielczym w Krasnymstawie

Klient Banku Spółdzielczego w Krasnymstawie, zwanego dalej Bankiem ma możliwość złożenia reklamacji, czyli wystąpienia zawierającego zastrzeżenia dotyczącego usług świadczonych przez Bank Banku, a Bank ma obowiązek rozpatrzenia reklamacji według poniższych zasad:

1. Klient może składać reklamację:
  - 1) osobiście w formie pisemnej w siedzibie Banku oraz w dowolnej jednostce organizacyjnej Banku,
  - 2) korespondencyjnie za pośrednictwem poczty lub kuriera,
  - 3) telefonicznie pod nr telefonu 82 576 17 18,
  - 4) pocztą mailową na adres [bs.krasnystaw@pro.onet.pl](mailto:bs.krasnystaw@pro.onet.pl)
2. W przypadku reklamacji dotyczących transakcji wykonywanych karta płatniczą lub kredytowa Bank może zwrócić się do klienta o złożenie reklamacji na odpowiednim formularzu.
3. W celu umożliwienia Bankowi rzetelnego rozpatrzenia reklamacji, Klient powinien zgłosić reklamację niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia.
4. Reklamacja powinna zawierać istotne dla rozpatrzenia sprawy zastrzeżenia, imię i nazwisko oraz dane adresowe Klienta, jak również dołączone kopie dokumentów znajdujących się w posiadaniu Klienta, związanych z reklamowaną czynnością, wskazujące zasadność reklamacji.
5. Klient może składać 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.
6. Bank nie rozpatruje reklamacji anonimowych lub zawierających dane niewystarczające do identyfikacji osoby wnoszącej reklamację.
7. Bank potwierdza przyjęcie reklamacji.
8. Reklamacja przekazana do Banku jest rozpatrywana w sposób rzetelny, zapewniający wydanie wnikliwego i obiektywnego rozstrzygnięcia z poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa i dobrych obyczajów.
9. Bank udziela odpowiedzi na reklamację bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie do 15 dni roboczych od daty otrzymania reklamacji.
10. W przypadku, gdy z uwagi na złożoność sprawy, zachodzi konieczność przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego i termin wskazany w pkt 9 nie może zostać dotrzymany, Bank informuje Klienta o przyczynie opóźnienia, wskazując okoliczności, które muszą zostać ustalone oraz przewidywany termin udzielenia odpowiedzi, który nie może być dłuższy niż 35 dni roboczych od daty otrzymania reklamacji.
11. Bieg terminu rozpatrzenia reklamacji rozpoczyna się w dniu wpływu reklamacji od Klienta, w przypadku przekazania reklamacji listownie za datę przyjęcia reklamacji uważa się datę dostarczenia listu do Banku.
12. Powiadomienie o sposobie rozpatrzenia reklamacji sporządzane jest w formie pisemnej i wysyłane do Klienta za pośrednictwem poczty z potwierdzeniem odbioru bądź w innej formie uzgodnionej z Klientem w terminie 7 dni od dnia rozpatrzenia reklamacji.

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

Klienci Banku będący osobami fizycznymi mają możliwość wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy przez Rzecznika Finansowego na zasadach określonych w ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym.

Bank Spółdzielczy w Krasnymstawie podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.