

INFORMACJA O TRYBIE ZGŁASZANIA REKLAMACJI

Pracownicy Banku Spółdzielczego w Kamiennej Górze dokładają wszelkich starań, aby świadczone przez nas usługi oraz oferowane produkty spełniały rynkowe standardy, a obsługa Klienta była zawsze na najwyższym poziomie.

Jeśli jednak nie są Państwo zadowoleni ze świadczonych przez nas usług lub znajdujący się w naszej ofercie produkt nie spełnił Państwa oczekiwań- można złożyć reklamację w jednej z poniższych form:

- osobiście w formie pisemnej w placówce Banku albo przesyłką pocztową na adres siedziby Banku: Bank Spółdzielczy w Kamiennej Górze , ul. Waryńskiego 11, 58-400 Kamienna Góra;
- ustnie podczas wizyty w Banku ;
- elektronicznie- na adres: centrala-bskg@bankbps.pl

.Zgłoszenie reklamacyjne należy uzupełnić o dane pozwalające na identyfikację osoby składającej reklamację oraz wszystkie istotne informacje, które ułatwią analizę sytuacji.

Bank rozpatruje reklamacje dotyczące usług płatniczych w rozumieniu Ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych, udzielając odpowiedzi niezwłocznie, nie później niż w terminie 15 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, termin ten może ulec wydłużeniu do 35 dni roboczych.

Bank rozpatruje pozostałe reklamacje udzielając odpowiedzi niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni kalendarzowych od dnia otrzymania reklamacji. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, termin ten może ulec wydłużeniu do 60 dni.

O przyczynach opóźnienia, okolicznościach wymagających ustalenia, przewidywanym terminie rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, Klient zostanie poinformowany.

Bank udziela odpowiedzi na złożone reklamacje w formie pisemnej, na ostatni podany przez Klienta adres korespondencyjny. Na wniosek Klienta odpowiedź na reklamacje może zostać przekazana pocztą elektroniczną.

Klient ma możliwość złożenia odwołania od decyzji w sprawie reklamacji bezpośrednio do Zarządu Banku w terminie 30 dni od dnia otrzymania odpowiedzi na reklamację.

INFORMACJA O TRYBIE ZGŁASZANIA REKLAMACJI

Dodatkowo w procesie odwoławczym Klient ma prawo:

- zwrócenia się do Miejskiego Rzecznika Konsumenta lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta (przysługuje Klientowi posiadającemu status konsumenta),
- wystąpienia z wnioskiem do Rzecznika Finansowego w celu rozpatrzenia sprawy lub przeprowadzenia postępowania polubownego zgodnie z Ustawą o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich z dnia 23 września 2016 (w przypadku Klienta będącego osobą fizyczną),
- skorzystania z instytucji Arbitra Bankowego przy Związku Banków Polskich w celu pozasądowego rozstrzygnięcia sporu (przysługuje Klientowi posiadającemu status konsumenta) w przypadkach roszczeń określonych w Regulaminie Bankowego Arbitrażu,
- wystąpienia z powództwem do właściwego sądu powszechnego w celu rozstrzygnięcia sporu.

Właściwym dla Banku organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego.