

W Banku Spółdzielczym w Kamiennej Górze zawsze staramy się, żeby nasze produkty i usługi spełniały Twoje oczekiwania. Jeśli jednak masz zastrzeżenia, możesz złożyć reklamację. Każda opinia jest dla nas cenna.

Reklamację możesz złożyć

- pisemnie – wysyłając list na adres: Bank Spółdzielczy w Kamiennej Górze, ul. Waryńskiego 11, 58-400 Kamienna Góra lub na adres dowolnej placówki Banku;
- osobiście – w najbliższej placówce Banku Spółdzielczego w Kamiennej Górze;
- elektronicznie - poprzez system bankowości elektronicznej lub pocztę elektroniczną: reklamacje@bskamgora.pl
- na adres e-doręczeń: AE:PL-93360-41600-DJURV-24

W zgłoszeniu podaj numer rachunku lub nazwę (ewentualnie opis) operacji, której dotyczy reklamacja. To przyspieszy jej rozpatrywanie. Reklamację możesz również złożyć przez pełnomocnika, który będzie dysponował prawidłowo sporządzonym pełnomocnictwem.

Rozpatrywanie reklamacji

Wszystkie reklamacje starannie rozpatrujemy. Odpowiedzi na reklamację udzielamy nie później niż w terminie:

- **do 15 dni** roboczych od daty jej otrzymania dla reklamacji związanej z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej
- **do 30 dni** kalendarzowych od daty otrzymania reklamacji niezwiązanej z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej.

Jednak w przypadkach wymagających bardziej szczegółowych wyjaśnień maksymalny czas udzielenia odpowiedzi na zgłoszoną reklamację może wynieść:

- **35 dni** roboczych dla 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 reklamacji niezwiązanej z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej.

W przypadku przedłużonego terminu rozpatrzenia reklamacji poinformujemy Cię o przyczynie opóźnienia, wskazując okoliczności, które muszą zostać ustalone oraz przewidywany termin udzielenia odpowiedzi.

Zgłaszane przez Klientów reklamacje rozpatrujemy nieodpłatnie.

Standardowo odpowiedź na złożoną reklamację zostanie wysłana w formie pisemnej na adres korespondencyjny lub mailowo – pod warunkiem, że wyrazisz na to zgodę.

Odwołania

Jeśli odpowiedź na złożoną reklamację nie będzie dla Ciebie satysfakcjonująca, możesz złożyć odwołanie do Zarządu Banku w terminie 30 dni od dnia otrzymania odpowiedzi na reklamację.

Dodatkowo w procesie odwoławczym masz prawo do:

- 1) odwołania się w terminie 30 dni od dnia otrzymania niniejszej decyzji do Zarządu Banku Spółdzielczego w Kamiennej Górze,
- 2) zwrócenia się do właściwego miejscowo Miejskiego Rzecznika Konsumenta lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta (przysługuje Klientowi posiadającemu status konsumenta),
- 3) zwrócenia się do Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego działającego przy Związku Banków Polskich (przysługuje Klientowi posiadającemu status konsumenta) w przypadkach roszczeń określonych w Regulaminie Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego, dostępnym na stronie internetowej Związku Banków Polskich (www.zbp.pl),
- 4) 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 (w przypadku Klienta będącego osobą fizyczną),
- 5) wystąpienia do Rzecznika Finansowego o przeprowadzenie postępowania polubownego na zasadach określonych w Ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (w przypadku Klienta będącego osobą fizyczną),
- 6) wystąpienia z powództwem do właściwego miejscowo sądu powszechnego.
- 7) w przypadku nieuwzględnienia wniosku o realizację prawa dot. ochrony danych osobowych przysługuje prawo do złożenia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych zgodnie z informacjami dostępnymi na stronie www.uodo.gov.pl oraz postanowieniami w art. 82 RODO oraz w art. 92 - 100 Ustawy z dnia 10 maja 2018 roku o ochronie danych osobowych.

Właściwym dla Banku organem nadzoru jest:

Komisja Nadzoru Finansowego z siedzibą przy ul. Pięknej 20, 00-549 Warszawa

Adres korespondencyjny Urzędu:

Komisja Nadzoru Finansowego, ul. Piękna 20, skr. poczt. 419, 00-549 Warszawa.