

Tryb i zasady wnoszenia i rozpatrywania reklamacji Klientów

Klient Banku Spółdzielczego w Reszlu, zwanego dalej Bankiem, ma możliwość złożenia reklamacji, a Bank ma obowiązek jej rozpatrzenia według poniższych zasad:

1. W celu umożliwienia Bankowi rzetelnego rozpatrzenia reklamacji, Klient powinien zgłosić reklamację niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia. Do złożonej reklamacji Klient powinien dołączyć wszelkie dokumenty związane z przedmiotem reklamacji.
2. W przypadku reklamacji dotyczących transakcji dokonanych przy użyciu kart płatniczych Bank rozpatruje reklamacje złożone w terminie do 13 miesięcy od dnia obciążenia rachunku lub od dnia, w którym transakcja miała być wykonana.
3. Reklamacja powinna zawierać istotne dla rozpatrzenia sprawy zastrzeżenia oraz imię i nazwisko/ nazwę Klienta, numer rachunku Klienta, adres Klienta oraz telefon kontaktowy. Klient powinien dołączyć wszelkie dokumenty związane z przedmiotem sprawy.
4. Klient może złożyć reklamację w następującej formie:
 - 1) *pisemnej* – papierowej lub telefaksowej;
 - 2) *ustnej* – telefonicznie albo osobiście podczas bezpośredniej rozmowy z pracownikiem przyjmującym reklamację;
 - 3) *za pomocą poczty elektronicznej* na adres: **centrala_bs.reszel@bankbps.pl** w każdej placówce Banku – adresy placówek, nr telefonów dostępne są na stronie internetowej Banku **www.bsreszel.pl**
5. Termin na rozpatrzenie reklamacji rozpoczyna swój bieg od dnia jej otrzymania przez Bank.
6. Klient uprawniony jest do złożenia reklamacji przez pełnomocnika, na podstawie prawidłowo sporządzonego pełnomocnictwa.
7. Reklamacja przekazywana do Banku jest rozpatrywana w sposób zapewniający wydanie niezależnego i obiektywnego rozstrzygnięcia zastrzeżenia w niej zawartego.
8. Bank udziela odpowiedzi na reklamację bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie do 30 dni kalendarzowych od daty jej otrzymania.
9. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenia odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 8, Bank w informacji przekazywanej Klientowi, który wystąpił z reklamacją:
 - 1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia, wskazując okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
 - 2) określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia jej otrzymania.
10. Bank informuje Klienta o rozpatrzeniu reklamacji w formie pisemnej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji. Informacja może być również przekazana na adres poczty elektronicznej wyłącznie na wniosek Klienta.
11. W przypadku braku odpowiedzi ze strony Banku w ciągu 30 dni od otrzymania przez Bank reklamacji lub brak przedstawienia uzasadnienia przekroczenia 30- dniowego terminu odpowiedzi na zgłoszenie, reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.
12. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji, Klient ma możliwość:
 - 1) odwołania się do stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację do Zarządu Banku, w terminie do 30 dni od daty otrzymania odpowiedzi;
 - 2) wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego¹⁾ lub Arbitra Bankowego – w przedmiocie roszczeń nie przekraczających 8 000 zł;
 - 3) wystąpieniem z powództwem przeciwko Bankowi Spółdzielczemu w Reszlu do sądu polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego lub sądu powszechnego w drodze powództwa cywilnego.
13. Właściwym dla Banku organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego z siedzibą przy Placu Powstańców Warszawy 1, skr. Pocz. 419, 00-030 Warszawa.

1) Zgodnie z Ustawą o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym z dnia 5 sierpnia 2015 r. przepisy regulujące rozpatrywanie wniosków Klienta o przeprowadzenie postępowania przed Rzecznikiem Finansowym wejdą w życie z dniem 1 stycznia 2016 r.