

# BANK SPÓŁDZIELCZY BYTOM

## Tryb i zasady wnoszenia i rozpatrywania reklamacji klientów

**Klient Banku Spółdzielczego Bytom zwanego Bankiem ma możliwość złożenia reklamacji, czyli wystąpienia zawierającego zastrzeżenia dotyczące świadczonych usług lub działalności Banku, a Bank ma obowiązek rozpatrzenia reklamacji według poniższych zasad:**

1. W celu umożliwienia Bankowi rzetelnego rozpatrzenia reklamacji, klient powinien zgłosić reklamacje niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia.
2. Reklamacja powinna zawierać istotne dla rozpatrzenia sprawy zastrzeżenia oraz dane adresowe klienta.
3. Klient może składać reklamacje:
  - 1) w formie pisemnej – osobiście, w siedzibie Banku lub jego Punktach Kasowych, albo przesyłką w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529),
  - 2) ustnie – telefonicznie albo osobiście podczas wizyty w siedzibie Banku lub jego Punkcie Kasowym,
  - 3) w formie elektronicznej na adres poczty: [info@bsbytom.pl](mailto:info@bsbytom.pl)
4. Bieg terminu rozpatrzenia reklamacji rozpoczyna się w dniu wpływu reklamacji od klienta, w sposób określony w pkt. 3.
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. Reklamacja przekazana do Banku jest rozpatrywana w sposób zapewniający wydanie niezależnego i obiektywnego rozstrzygnięcia zastrzeżenia w niej zawartego.
7. Bank udziela odpowiedzi na reklamację bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
8. W przypadku, gdy z uwagi na złożoność sprawy termin 30- dniowy nie może zostać dotrzymany, Bank informuje klienta o przyczynie opóźnienia, wskazując okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy oraz określa przewidywany termin rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.

9. Powiadomienie o sposobie rozpatrzenia reklamacji sporządzane jest w formie pisemnej i wysyłane do klienta na adres korespondencyjny za pośrednictwem poczty z potwierdzeniem odbioru bądź w innej formie uzgodnionej z Klientem.
10. Klientowi dodatkowo przysługuje prawo do złożenia odwołania od decyzji Banku do:
  - 1) skorzystania z mediacji przed Rzecznikiem Finansowym lub Sądem Polubownym przy Komisji Nadzoru Finansowego lub Związku Banków Polskich,
  - 2) wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego,
  - 3) wystąpienia z powództwem przeciwko Bankowi do Sądu Rejonowego w Bytomiu lub Sądu Okręgowego w Katowicach, w zależności od wartości dochodzonego roszczenia.

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

**Bank Spółdzielczy Bytom podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego oraz dopuszcza możliwość polubownego rozwiązywania sporów.  
adres korespondencyjny Urzędu: Komisja Nadzoru Finansowego, Plac Powstańców  
Warszawy 1, skr. poczt. 419, 00-950 Warszawa 1**