

## Informacja o zasadach składania i rozpatrywania skarg/reklamacji w Banku Spółdzielczym w Sokołowie Młp.

Pracownicy Banku Spółdzielczego w Sokołowie Młp. 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 jesteś zadowolony ze świadczonych przez nas usług lub znajdujący się w naszej ofercie produkt nie spełnił Twoich oczekiwań – możesz złożyć skargę/reklamację w jednej z poniższych form:

- telefonicznie – w tym celu skontaktuj się z naszą infolinią
- elektronicznie – napisz na adres [bank@bssokolow.pl](mailto:bank@bssokolow.pl)
- pisemnie – wysyłając list na adres: Bank Spółdzielczy w Sokołowie Młp. ul. Rynek 4, 36-050 Sokołów Młp.
- osobiście – w najbliższej placówce

Aby przyspieszyć proces rozpatrywania reklamacji pamiętaj, aby kierowane przez Ciebie zgłoszenie zawierało niezbędne dane umożliwiające identyfikację rachunku lub operacji, której reklamacja dotyczy.

Klient jest uprawniony do złożenia reklamacji przez pełnomocnika na podstawie prawidłowo sporządzonego pełnomocnictwa.

Wszystkie reklamacje wpływające do Banku Spółdzielczego w Sokołowie Młp. rozpatrywane są ze szczególną starannością. Dążymy do tego, aby jak najszybciej udzielić odpowiedzi na kierowane do Banku Spółdzielczego w Sokołowie Młp. zapytania. Reklamację rozpatrujemy i udzielamy na nią odpowiedzi, nie później niż w terminie:

1. do 15 dni roboczych od daty jej otrzymania dla reklamacji złożonej przez Klienta, związanej z realizacją Zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej;
2. 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:

1. 35 dni roboczych dla reklamacji złożonej przez Klienta, związanej z realizacją Zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej, w szczególności reklamacji kartowych rozpatrywanych przy udziale Visa;
2. 60 dni kalendarzowych od daty otrzymania reklamacji niezwiązanej z realizacją Zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej.

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

Zgłaszane przez Ciebie reklamacje rozpatrywane przez Bank Spółdzielczy w Sokołowie Młp. są nieodpłatne.

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

Odpowiedź dotycząca zgłoszonej przez Ciebie reklamacji nie satysfakcjonuje Cię? W takiej sytuacji możesz złożyć do Banku odwołanie do Zarządu Banku w terminie 30 dni od dnia otrzymania odpowiedzi na reklamację.

Dodatkowo w procesie odwoławczym masz prawo:

1. zwrócenia się do Miejskiego Rzecznika Konsumenta lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta (przysługuje Klientowi posiadającemu status konsumenta);
2. zwrócenia się do Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego, działającego przy Związku Banków Polskich w celu pozasądowego rozstrzygnięcia sporu (przysługuje Klientowi posiadającemu status konsumenta) w przypadkach roszczeń określonych w Regulaminie Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego, dostępnym na stronie internetowej Związku Banków Polskich ([www.zbp.pl](http://www.zbp.pl));
3. 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);
4. wystąpienia z powództwem do Sądu Powszechnego.

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, 00-549 Warszawa, skr. poczt. 419.