

Zasady rozpatrywania reklamacji przez Bank Spółdzielczy w Skierniewicach

1. Reklamacja może być złożona w każdej jednostce Banku obsługującej klientów.
2. Reklamacja może być złożona:
 - 1) w formie pisemnej – osobiście, w jednostce Banku obsługującej klientów, albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe tj. opatrzoną oznaczeniem adresata i adresem, przedłożoną do przyjęcia lub przyjętą przez operatora pocztowego w celu przemieszczenia i doręczenia adresatowi;
 - 2) ustnie – w rozmowie telefonicznej z konsultantem Infolinii Banku, telefonicznie albo osobiście, w formie protokołu stanowiącego załącznik nr 2 do niniejszej Instrukcji;
 - 3) w formie elektronicznej na adres email bank@bsskierniewice.pl z wpisaniem w tytule emaila zwrotu „reklamacja”.
3. Bank udziela Klientowi odpowiedzi w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji w rozumieniu art. 2 pkt 30 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych.
4. Klient Banku wnioskuje / nie wnioskuje* o przesłanie odpowiedzi na reklamacje pocztą elektroniczną na adres email
5. Bank udziela odpowiedzi na reklamację w terminie:
 - 1) 15 dni roboczych od daty jej otrzymania dla reklamacji, związanej z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej;
 - 2) 30 dni kalendarzowych od dnia jej otrzymania dla reklamacji niezwiązanej z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej;
 - 3) 7 dni kalendarzowych od daty jej otrzymania dla reklamacji złożonej przez osobę niebędącą Klientem Banku, w przypadku braku przekazania jej informacji o zasadach składania i rozpatrywania reklamacji w Banku. W przypadku przekazania ww. informacji termin rozpatrywania reklamacji przez Bank wynosi 30 dni kalendarzowych.
6. W uzasadnionych przypadkach, gdy zachodzi konieczność przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego i ww. terminy rozpatrzenia reklamacji nie mogą zostać dotrzymane, Bank przed upływem tego terminu, informuje Klienta o przyczynie opóźnienia ze wskazaniem okoliczności, które muszą zostać ustalone oraz przewidywanego terminu udzielenia odpowiedzi.
7. Po otrzymaniu odpowiedzi na reklamację, Klient ma prawo do:
 - 1) odwołania się w terminie 30 dni od dnia otrzymania decyzji do Zarządu Banku Spółdzielczego w Skierniewicach,
 - 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, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej (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 przeciwko Bankowi Spółdzielczemu w Skierniewicach do sądu powszechnego właściwego według siedziby Banku lub miejsca zamieszkania Klienta,
- 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 art. 82 RODO i art. 92 - 100 Ustawy z dnia 10 maja 2018 roku o ochronie danych osobowych.

* - niepotrzebne skreślić