

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 – 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 reklamacje bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
6. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w punkcie 5, Bank:
 - 1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
 - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
 - 3) określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi;termin, o którym mowa w podpunkcie 3 nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.

* - niepotrzebne skreślić