

TRYB I ZASADY WNOSZENIA I ROZPATRYWANIA REKLAMACJI KLIENTÓW

Klient Banku Spółdzielczego Czechowice – Dziedzice – Bestwina ma możliwość złożenia reklamacji, czyli wystąpienia odnoszącego się do jego zastrzeżeń dotyczących usług lub działalności Banku, a Bank ma obowiązek rozpatrzenia reklamacji według poniższych zasad:

- 1) Reklamacje należy składać niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia.
- 2) Klient może składać reklamację w formie:
 - pisemnej w postaci reklamacji wysłanej na adres korespondencyjny Banku:

Bank Spółdzielczy Czechowice – Dziedzice - Bestwina
ul. Słowackiego 14
43-502 Czechowice-Dziedzice

lub w postaci reklamacji opatrzonej podpisem Klienta i przekazanej w każdej placówce Banku,

- pisemnej wysyłanej za pomocą telefaksu na numer: (32) 214-44-12,
 - elektronicznej za pośrednictwem wiadomości e-mail na adres: bank@bsczechowice.com.pl.
- 3) W przypadku złożenia reklamacji w sposób inny niż za pośrednictwem poczty, Bank na życzenie Klienta przekazuje mu potwierdzenie złożenia reklamacji w trybie z nim uzgodnionym.
 - 4) Bieg terminu rozpatrzenia reklamacji rozpoczyna się w dniu jej wpływu do placówki Banku.
 - 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) Bank udziela odpowiedzi na reklamację bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie do 30 dni od daty jej otrzymania. W przypadku, gdy z uwagi na złożoność sprawy, zachodzi konieczność przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego i termin 30-dniowy nie może zostać dotrzymany, Bank informuje Klienta o przyczynie opóźnienia, wskazując okoliczności, które muszą zostać ustalone oraz przewidywany termin udzielenia odpowiedzi, który nie może być dłuższy niż 90 dni od daty otrzymania reklamacji.
 - 7) Powiadomienie o sposobie rozpatrzenia reklamacji sporządzane jest w formie pisemnej bądź w innej formie uzgodnionej z Klientem.
 - 8) Informacje dodatkowe:
 - Bank Spółdzielczy Czechowice – Dziedzice – Bestwina podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
 - Klienci Banku będący konsumentami mogą zwrócić się o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta.
 - Bank zobowiązuje się dążyć do rozwiązywania w sposób polubowny wszelkich sporów powstałych na gruncie wykonania zawartych Umów.