

**Informacja dla klientów Banku Spółdzielczego
w Ostrowcu Świętokrzyskim o składaniu reklamacji i skarg.**

1. Bank zapewnia klientowi możliwość złożenia reklamacji:
 - 1) na piśmie:
 - a) w postaci papierowej – osobiście w naszej placówce albo wysyłając ją na adres: ul. Wardyńskiego 15 A, 27-00 Ostrowiec Świętokrzyski lub adres dowolnej placówki Banku;
 - b) w postaci elektronicznej :
 - za pomocą środka komunikacji elektronicznej (e-mail: poczta@bs.ostrowiec.pl, system bankowości elektronicznej), albo
 - wysyłając ją na adres Banku do doręczeń elektronicznych: AE:PL-43489-82744-BEJIB-29
 - 2) ustnie:
 - a) osobiście w naszej placówce do protokołu reklamacyjnego.
Jeśli Klient złoży reklamację ustnie w placówce, potwierdzimy jej przyjęcie w protokole reklamacyjnym
 - 3) z wykorzystaniem udostępnionych przez Bank co najmniej trzech kanałów sensorycznych, tj. w formie cyfrowej, ustnej, informacji tekstowej.
2. Sposób odpowiedzi na reklamację:
 - a. Na Reklamację związaną z realizacją Zlecenia płatniczego lub wydaniem karty płatniczej odpowiedź przekazywana jest w formie pisemnej listem poleconym wysłanym na aktualnie obowiązujący adres korespondencyjny Klienta lub mailowo poczta@bs.ostrowiec.pl , w formie załączonego do wiadomości pliku PDF, na wskazany w dokumentacji Banku adres mailowy Klienta z zastrzeżeniem, że taka forma odpowiedzi wysyłana jest wyłącznie na wniosek Klienta (w przypadku braku adresu e-mail Klienta w dokumentacji Banku, odpowiedź na Reklamację wysyłana jest drogą listowną, na wskazany adres korespondencyjny);
 - b. Na Reklamację niezwiązaną z realizacją Zlecenia płatniczego lub wydaniem karty płatniczej, albo otrzymaną od osoby niebędącej Klientem Banku:
 - przekazaną ustnie w Oddziale Banku– odpowiedź przekazywana jest zgodnie z wnioskiem Klienta złożonym w trakcie składania Reklamacji przez bankowość internetową, w formie załączonego do wiadomości pliku PDF, mailowo z adresu : poczta@bs.ostrowiec.pl , w formie załączonego do wiadomości pliku PDF, na wskazany w dokumentacji Banku adres mailowy Klienta, na piśmie w postaci elektronicznej, na adres Klienta do doręczeń elektronicznych lub listem poleconym pod aktualnie obowiązujący adres korespondencyjny;
 - przesłaną mailowo na adres poczta@bs.ostrowiec.pl – odpowiedź przekazywana jest mailowo z adresu poczta@bs.ostrowiec.pl , w formie załączonego do wiadomości pliku PDF, chyba że Klient w Reklamacji wskaże inny preferowany sposób otrzymania odpowiedzi;

- przesłaną listownie na adres Banku – odpowiedź przekazywana jest również drogą listowną, listem poleconym pod wskazany adres korespondencyjny, chyba że Klient w Reklamacji wskaże inny preferowany sposób otrzymania odpowiedzi;
- złożoną za pośrednictwem bankowości internetowej – odpowiedź przekazywana jest także przez bankowość internetową, w formie załączonego do wiadomości pliku PDF, chyba że Klient w Reklamacji wskaże inny preferowany sposób otrzymania odpowiedzi;
- przesłaną na adres Banku do doręczeń elektronicznych – odpowiedź przekazywana jest na piśmie w postaci elektronicznej, na adres Klienta do doręczeń elektronicznych, chyba że Klient w Reklamacji wskaże inny preferowany sposób otrzymania odpowiedzi.

c. Na Skargę Konsumenta, która zawiera wszystkie elementy, odpowiedź przekazywana jest zgodnie z preferowanym sposobem kontaktu wskazanym przez Konsumenta w Skardze: przez bankowość internetową, w formie załączonego do wiadomości pliku PDF, mailowo z adresu poczta@bs.ostrowiec.pl, w formie załączonego do wiadomości pliku PDF, na adres mailowy Konsumenta wskazany w Skardze, na piśmie w postaci elektronicznej, na adres Konsumenta do doręczeń elektronicznych wskazany w Skardze lub listem poleconym pod adres korespondencyjny wskazany w Skardze.

3. Odpowiedź na reklamację dotyczącą realizacji przez Bank zlecenia płatniczego powinna być udzielona klientowi bez zbędnej zwłoki nie później niż w terminie do 15 dni roboczych od daty otrzymania reklamacji przez Bank, w przypadku pozostałych reklamacji w terminie do 30 dni kalendarzowych od daty otrzymania reklamacji przez Bank. W szczególnie skomplikowanych przypadkach termin, o którym mowa wyżej, może ulec wydłużeniu do 35 dni roboczych w przypadku reklamacji realizacji przez Bank zlecenia płatniczego, w przypadku pozostałych reklamacji do 60 dni kalendarzowych.

4. W przypadku, gdy rozpatrzenie reklamacji nie będzie możliwe w terminie 15 dni roboczych w uwagi na złożoność sprawy. Bank poinformuje o tym na piśmie wskazując przyczynę opóźnienia i okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia reklamacji, przewidywany termin jej rozpatrzenia i ustalenie odpowiedzi.

5. Bank Spółdzielczy w Ostrowcu Świętokrzyskim jest podmiotem podlegającym nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego. W razie sporu z Bankiem klient może zwrócić się o pomoc do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Praw Konsumentów. Od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację można:

- 1) odwołać się do Prezesa Zarządu, a w przypadku złożenia skargi na działalność Zarządu, do Rady Nadzorczej Banku, poprzez złożenie odwołania w formie i miejscu właściwej dla reklamacji,
- 2) złożyć zapis na Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego,
- 3) złożyć wniosek o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego
- 4) wystąpić z powództwem do właściwego miejscowo sądu powszechnego ze wskazaniem Banku jako pozwanego.