

Informacja dla klientów Banku Spółdzielczego
w Ostrowcu Świętokrzyskim o składaniu reklamacji

1. Bank zapewnia klientowi możliwość złożenia reklamacji:
 - 1) osobiście w siedzibie Banku lub w dowolnej placówce Banku, w formie pisemnej lub ustnej;
 - 2) telefonicznie w formie ustnej poprzez kontakt z numerami podanymi na stronie internetowej Banku;
 - 3) listownie w formie pisemnej na adres siedziby Banku lub dowolnej placówki Banku;
 - 4) z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wysyłając e-mail na adres poczta@bs.ostrowiec.pl ; faksem w formie pisemnej na numery placówek Banku, podane na stronie internetowej Banku.
2. Bank poinformuje Posiadacza klienta Banku o rozpatrzeniu reklamacji w formie pisemnej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji. Informacja może być również przekazana na adres poczty elektronicznej wyłącznie na wniosek osoby składającej reklamację.
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”.