

## **Informacje dotyczące procedury składania i rozpatrywania reklamacji zgodnie z ustawą z dnia 5 sierpnia 2015 roku o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym**

Klient Banku Spółdzielczego w Tarczynie, *zwanego dalej Bankiem*, ma możliwość złożenia reklamacji, czyli wystąpienia skierowanego do Banku, zawierającego zastrzeżenia dotyczące **świadczonych usług** przez Banku, a Bank ma obowiązek rozpatrzenia reklamacji, według poniższych zasad:

1. W celu umożliwienia Bankowi rzetelnego rozpatrzenia reklamacji, Klient powinien zgłosić reklamację niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia.
2. Reklamacja powinna zawierać istotne dla rozpatrzenia sprawy zastrzeżenia oraz dane adresowe Klienta.
3. Reklamacja może być złożona w dowolnej placówce Banku obsługującej Klientów:
  - a) w formie pisemnej – osobiście albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe;
  - b) ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w placówce Banku;
  - c) w formie elektronicznej – na adres: info@bstarczyn.pl
4. Bieg terminu rozpatrzenia reklamacji rozpoczyna się w dniu wpływu reklamacji od Klienta, w sposób określony w pkt. 3.
5. Reklamacja przekazana do Banku jest rozpatrywana w sposób zapewniający wydanie niezależnego i obiektywnego rozstrzygnięcia zastrzeżenia w niej zawartego.
6. Bank udziela odpowiedzi na reklamację bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie do **30 dni** od daty otrzymania reklamacji.
7. 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 **60 dni** od daty otrzymania reklamacji.
8. O rozpatrzeniu reklamacji Klient zostanie poinformowany pisemnie, w postaci papierowej lub pocztą elektroniczną, z zastrzeżeniem, że odpowiedź w formie elektronicznej może być dostarczona wyłącznie na wniosek Klienta.

**Klienci Banku będący konsumentami mają możliwość zwrócenia się o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta.**

**Bank Spółdzielczy w Tarczynie podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.**