

Składanie reklamacji

Każdy Klient Banku lub jego pełnomocnik ma prawo zgłoszenia reklamacji dotyczącej usług świadczonych przez Bank.

1. Możliwe formy złożenia reklamacji.

Klient Banku może składać reklamacje:

1) w formie pisemnej w postaci reklamacji wysłanej na adres korespondencyjny Banku:

Bank Spółdzielczy w Ostrowi Mazowieckiej, 07-300 Ostrow Mazowiecka, plac Księżnej Anny Mazowieckiej 2;

2) w formie elektronicznej za pośrednictwem e-mail na adres: reklamacje@bsostrowmaz.pl;

3) osobiście (w formie pisemnej) w placówce Banku.

2. Składanie reklamacji

Reklamacje należy składać niezwłocznie po zaistnieniu zdarzenia budzącego zastrzeżenia do świadczonych usług przez Bank.

Zgłoszenie reklamacji nie zwalnia Klienta z obowiązku terminowej realizacji zobowiązań wobec Banku.

Każda składana reklamacja powinna zawierać szczegółowy opis zdarzenia budzącego zastrzeżenia oraz dodatkowe dane umożliwiające identyfikację Klienta tj.:

- reklamacje w formie elektronicznej składane za pośrednictwem wiadomości e-mail powinny zawierać imię, nazwisko, nr PESEL oraz numer rachunku.
- reklamacje w formie pisemnej wysłane na adres korespondencyjny Banku lub w postaci reklamacji opatrzonej podpisem Klienta i przekazanej w placówce Banku, powinny zawierać imię, nazwisko, adres do korespondencji, numer PESEL i podpis Klienta.
- reklamacje składane osobiście w placówce Banku – Klient powinien posiadać przy sobie dokument tożsamości, który umożliwi weryfikację jego osoby, jako Klienta Banku.

3. Terminy udzielenia odpowiedzi.

Bank niezwłocznie rozpatruje złożoną reklamację i udziela na nią odpowiedzi, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w w/w terminie, możliwe jest wydłużenie terminu rozpatrywania reklamacji, z zastrzeżeniem iż Bank, przed upływem 30 dniowego terminu, w informacji przekazywanej Klientowi:

- 1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia,
- 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy,
- 3) określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.

4. Formy odpowiedzi na reklamacje.

Odpowiedź na reklamację udzielana jest w formie pisemnej albo w formie wiadomości e-mail - pod warunkiem, że Klient wyraził zgodę na otrzymanie odpowiedzi na reklamację w tej formie.

5. Możliwości odwołania od decyzji Banku.

W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji, Klient może odwołać się od stanowiska Banku zawartego w odpowiedzi na reklamację, w terminie 30 dni od daty jej otrzymania.

Klient może zwrócić się o pomoc do:

- właściwego miejscowo Miejskiego Rzecznika Konsumenta lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta, w przypadku posiadania przez Klienta statusu konsumenta;
- Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego w przypadkach roszczeń określonych w Regulaminie Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego, dostępnym na stronie internetowej Związku Banków Polskich (www.zbp.pl);
- Rzecznika Finansowego na zasadach określonych w ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym;
- wystąpić z powództwem do właściwego miejscowo sądu powszechnego.

Rozpatrywanie reklamacji Klientów odbywa się zgodnie z Ustawą o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym oraz Wytycznymi Komisji Nadzoru Finansowego.