

## **INFORMACJA DLA KLIENTÓW BANKU SPÓŁDZIELCZEGO W BUSKU-ZDROJU \***

### **[Forma i miejsce złożenia reklamacji, skarg, wniosków]**

1. Skargi, reklamacje, wnioski mogą być wnoszone przez klienta:
  - 1) osobiście w formie pisemnej lub ustnej w jednostce bankowej zajmującej się obsługą klienta;
  - 2) w formie papierowej, pocztą tradycyjną na adres korespondencyjny Banku, ul. Stefana Batorego 1A, 28-100 Busko-Zdrój;
  - 3) z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej w formie elektronicznej wysyłając e – mail na adres podany na stronie internetowej Banku tj. centrala-bs.buskozdroj@bankbps.pl;
  - 4) telefonicznie w formie ustnej na numer telefonu wskazany na stronie internetowej Banku, tj. 413782659.
2. Skargi, reklamacje, wnioski o których mowa w ust. 1 pkt 1 – 2 mogą być wnoszone przez klienta w następujących jednostkach bankowych zajmujących się obsługą klienta:
  - 1) Centrala i Oddział w Busku-Zdroju – ul. Stefana Batorego 1A, 28-100 Busko-Zdrój;
  - 2) Oddział w Wiślicy – ul. Rynek 37, 28-136 Wiślica;
  - 3) Oddział w Kazimierzy Wielkiej – ul. Mikołaja Reja 1, 28-500 Kazimierza Wielka.

### **[Termin rozpatrzenia skarg, reklamacji, wniosków]**

1. Odpowiedź na skargę, reklamację, wniosek winna być udzielona bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu 30 dni od jej otrzymania przez jednostkę bankową, z zastrzeżeniem skarg składanych na członka Zarządu Banku i Zarząd Banku rozpatrywanych przez Radę Nadzorczą na kolejnym jej posiedzeniu.
2. W przypadku reklamacji usług płatniczych, termin o którym mowa w ust. 1. wynosi 15 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji.
3. W przypadku konieczności podjęcia przez Bank czynności dodatkowych, niezbędnych do rozpatrzenia skargi, reklamacji, wniosku termin o którym mowa w ust. 1 może ulec wydłużeniu maksymalnie do 60 dni, a w przypadku reklamacji usług płatniczych, termin ten wynosi 35 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji.
4. W przypadku braku możliwości udzielenia odpowiedzi na złożoną skargę, reklamację, wniosek w terminie określonym w ust. 1, Bank informuje o tym klienta w formie pisemnej wraz z podaniem:
  - 1) przyczyn opóźnienia w rozpatrywaniu reklamacji, skargi, wniosku;
  - 2) okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozstrzygnięcia sprawy;
  - 3) przewidywanego terminu udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację, skargę, wniosek, który nie może być dłuższy niż 60 dni, a w przypadku reklamacji usług płatniczych, 35 dni roboczych.

5. W przypadku niedotrzymania terminu wskazanego w ust. 1, a w określonych przypadkach terminu określonego w ust. 2, skargę, reklamację, wniosek uznaje się za rozpatrzoną zgodnie z wolą klienta.

#### **[Sposób powiadomienia o rozpatrzeniu skargi, reklamacji, wniosków]**

1. Odpowiedź na skargę, reklamację, wniosek udzielana jest w formie pisemnej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji i wysłana:
  - 1) listem poleconym na adres korespondencyjny podany przez klienta z zastrzeżeniem ust. 3 – 5 lub
  - 2) wyłącznie na wniosek klienta z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres mailowy, z którego skarga, reklamacja, wniosek została wysłana, chyba że klient podał w skardze, reklamacji, wniosku inny adres mailowy, poprzez załączenie skanu odpowiedzi.
2. W odniesieniu do klientów Banku, adres korespondencyjny, o którym mowa w ust. 1 pkt 1 powinien być zgodny z adresem wskazanym w umowie zawartej z klientem, którego dotyczy skarga, reklamacja, wniosek.
3. W przypadku braku zgodności adresu korespondencyjnego, o którym mowa w ust. 1 pkt 1 odpowiedź przesłana zostanie na adres wskazany w umowie zawartej z klientem, którego dotyczy skarga, reklamacja, wniosek.
4. W przypadku nie podania przez klienta adresu korespondencyjnego oraz braku adresu w umowie zawartej z klientem skarga, reklamacja, wniosek pozostanie do odbioru w Centrali.
5. W odniesieniu do klientów, którzy nie zawarli z Bankiem umowy, a złożyli skargę, reklamację, wniosek odpowiedź wysyłana jest na adres wskazany w skardze, reklamacji, wniosku lub adres mailowy, o którym mowa w ust. 1 pkt 2. Postanowienie ust. 4 stosuje się odpowiednio.

**\*) dotyczy klientów indywidualnych oraz osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, w tym wspólników spółek cywilnych oraz rolników.**