

## **INFORMACJA DOTYCZĄCA SKŁADANIA I ROZPATRYWANIA REKLAMACJI W BANKU SPÓŁDZIELCZYM W WĄCHOCKU**

Zgodnie z ustawą z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, Klient Banku ma prawo do złożenia reklamacji czyli wystąpienia zawierającego zastrzeżenia dotyczące świadczonych usług lub działalności 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. Klient może składać reklamację w formie pisemnej w:
  - Centrali Banku, adres 27-215 Wąchock, ul. Wielkowiejska 1A;
  - Oddziale Banku w Mircu, adres 27-220 Mirzec, Majorat 7;
  - Stałym Punkcie Kasowym w Skarżysku Kościelnym, 26-115 Skarżysko Kościelne, ul. Kościelna 2A.
4. Reklamacja może być złożona w następujący sposób:
  - 1) w formie pisemnej:
    - osobiście w placówkach Banku, za potwierdzeniem wpływu,
    - faksem pod nr (41) 271 50 32,
    - przesyłką pocztową w rozumieniu art.3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r.- Prawo pocztowe (Dz.U.poz.1529),
    - e-mailem na adres: [sekretariat@bswachock.pl](mailto:sekretariat@bswachock.pl),
    - drogą elektroniczną – formularze reklamacji zamieszczone na stronie internetowej Banku: [www.bswachock.pl](http://www.bswachock.pl).
  - 2) ustnie:
    - telefonicznie w Wąchocku pod nr tel. (41) 271 50 85 lub (32) (172) lub 604190460,
    - osobiście w bezpośrednim kontakcie z przedstawicielem Banku.
5. Reklamacja jest rozpatrywana przez Bank w terminie nie dłuższym niż 30 dni od daty otrzymania reklamacji.
6. 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.
7. Powiadomienie o sposobie rozpatrzenia reklamacji sporządzane jest w formie pisemnej i wysyłane do Klienta za pośrednictwem poczty z potwierdzeniem odbioru bądź w innej formie uzgodnionej z Klientem.

**Klienci Banku będący konsumentami mają możliwość zwrócenia się o pomoc do Powiatowego Rzecznika Konsumenta.**

**Bank Spółdzielczy w Wąchocku podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego oraz dopuszcza możliwość polubownego rozwiązywania sporów.**

ZARZĄD BANKU SPÓŁDZIELCZEGO