

**Informacje dotyczące trybu wnoszenia i rozpatrywania skarg/reklamacji  
w Banku Spółdzielczym w Sochaczewie**

**Klient Banku Spółdzielczego w Sochaczewie jest uprawniony do złożenia – w przypadku zastrzeżeń dotyczących świadczonych przez Bank usług lub wykonywanej przez niego działalności – skargi lub reklamacji w tym zakresie, a Bank jest zobowiązany do jej rozpatrzenia według poniższych zasad:**

1. Klient powinien zgłosić skargę lub reklamację do Banku niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia. Bank rozpatruje skargi lub reklamacje złożone przez Klientów Banku lub osoby działające w ich imieniu:
  - 1) W przypadku Klientów indywidualnych w zakresie:
    - a) transakcji płatniczych w terminie nie późniejszym niż 13 miesięcy od dnia zaistnienia zdarzenia,
    - b) kredytów konsumenckich w terminie nie późniejszym niż 10 lat od dnia zaistnienia zdarzenia,
    - c) roszczeń związanych z prowadzonym rachunkiem bankowym oraz pozostałych typów skarg w terminie nie późniejszym niż 2 lata od dnia zaistnienia zdarzenia.
  - 2) W przypadku Klientów instytucjonalnych w zakresie:
    - a) transakcji płatniczych w terminie nie późniejszym niż 1 miesiąc od dnia zaistnienia zdarzenia,
    - b) kredytów w terminie nie późniejszym niż 3 lata od dnia zaistnienia zdarzenia;
    - c) roszczeń związanych z prowadzeniem rachunkiem bankowym oraz pozostałych typów skarg w terminie nie późniejszym niż 2 lata od dnia zaistnienia zdarzenia.
2. Skarga/reklamacja powinna zawierać: imię i nazwisko Klienta, adres na jaki należy kierować korespondencję do Klienta w przedmiotowej sprawie, dokładny opis zdarzenia lub przedmiotu skargi/reklamacji Klienta, oczekiwany przez Klienta stan po rozpatrzeniu skargi/reklamacji, oczekiwana forma odpowiedzi. Klient powinien dołączyć wszelkie dokumenty związane z przedmiotem sprawy. Bank może się zwrócić do Klienta o uzupełnienie dokumentacji zgłaszanej skargi/reklamacji.
3. Klient może złożyć skargę lub reklamację w formie:
  - 1) pisemnej –osobiście, w dowolnej jednostce organizacyjnej Banku lub korespondencyjnie na adres: *Bank Spółdzielczy w Sochaczewie 96-500 Sochaczew ul. Reymonta 18;*
  - 2) ustnie –telefonicznie albo osobiście w bezpośredniej rozmowie z pracownikiem Banku;
  - 3) w formie elektronicznej - pocztą elektroniczną na adres: [centrala@bssochaczew.pl](mailto:centrala@bssochaczew.pl).
4. W przypadku złożenia skargi/reklamacji przez Klienta osobiście w jednostce Banku, pracownik przyjmujący skargę/reklamację, na żądanie Klienta - potwierdza fakt jej złożenia, poprzez sporządzenie kopii skargi dla Klienta i opatrzenie jej pieczętą imienną, swoim podpisem oraz datą przyjęcia.
5. W przypadku złożenia skargi/reklamacji w formie ustnej poprzez rozmowę telefoniczną, drogą mailową lub korespondencyjnie na wskazany adres Banku, na żądanie Klienta Bank w terminie do 5 dni roboczych od dnia wpływu skargi/reklamacji, zobowiązany jest w formie pisemnej poinformować Klienta o przyjęciu jego oświadczenia wraz ze wskazaniem terminu rozpatrzenia skargi/reklamacji, pocztą elektroniczną w przypadku otrzymania skargi/reklamacji drogą mailową lub listem poleconym w każdym innym przypadku.
6. Bieg terminu rozpatrywania skargi/reklamacji rozpoczyna się z datą wpływu zgłoszenia do Banku.
7. Klient uprawniony jest do złożenia skargi/reklamacji przez pełnomocnika, na podstawie prawidłowo sporządzonego pełnomocnictwa.
8. Bank udziela odpowiedzi na skargę/reklamację w terminie 30 dni kalendarzowych od dnia jej otrzymania, w takiej formie, w jakiej została ona złożona, chyba że uzgodniono z Klientem inną formę udzielenia odpowiedzi z zastrzeżeniem, że udzielenie odpowiedzi na skargę lub reklamację w wybranej formie nie może powodować wystąpienia ryzyka ujawnienia tajemnicy bankowej osobom nieuprawnionym. W uzasadnionych przypadkach, gdy zachodzi konieczność przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego i termin 30-dniowy rozpatrzenia skargi lub reklamacji nie może zostać dotrzymany, Bank przed upływem tego terminu, informuje Klienta o

przyczynie opóźnienia, wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone oraz przewidywany termin udzielenia odpowiedzi.

9. W przypadku, o którym mowa w ust. 8 termin rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi przez Bank nie może być dłuższy niż:
  - 1) w przypadku klientów indywidualnych - 60 dni;
  - 2) w przypadku klientów instytucjonalnych - 90 dni od daty otrzymania skargi lub reklamacji.
10. Bank nie pobiera opłat i prowizji za przyjęcie i rozpatrzenie skargi lub reklamacji.
11. Klient ma prawo do złożenia odwołania od decyzji Banku do:
  - 1) Rady Nadzorczej Banku Spółdzielczego w Sochaczewie lub Zebrania Przedstawicieli;
  - 2) Bankowego Arbitra Konsumenckiego działającego przy Związku Banków Polskich – w przedmiocie roszczeń nie przekraczających 8.000 złotych (w przypadku osoby fizycznej, która zawiera umowę z Bankiem w celu nie związanym z działalnością gospodarczą);
  - 3) Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – dotyczy osób fizycznych;
  - 4) Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta;
  - 5) Rzecznika Finansowego w przypadku spraw dotyczących usług świadczonych przez Bank lub wykonywanej przez niego działalności;
  - 6) Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego;
  - 7) Sądu Powszechnego w drodze powództwa cywilnego.
12. Właściwym dla Banku organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego z siedzibą przy Placu Powstańców Warszawy 1, 00-030 Warszawa, adres korespondencyjny Urzędu: Komisja Nadzoru Finansowego, Plac Powstańców Warszawy 1, skr. Pocz. 419, 00-950 Warszawa.

*Zarząd Banku Spółdzielczego w Sochaczewie*