

Informacja dla klientów Banku Spółdzielczego w Tomaszowie Lubelskim o możliwości składania skarg i reklamacji

Klient Banku Spółdzielczego w Tomaszowie Lubelskim ma możliwość złożenia skargi lub reklamacji, a Bank ma obowiązek rozpatrzenia tej skargi lub reklamacji według poniższych zasad:

1. W celu umożliwienia Bankowi rzetelnego rozpatrzenia skargi lub reklamacji, Klient powinien zgłosić skargę czy reklamację niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia.
2. Skarga lub reklamacja powinna zawierać istotne dla jej rozpatrzenia zastrzeżenia oraz dane teleadresowe Klienta.
3. Skarga lub reklamacja może być złożona w dowolnej placówce Banku obsługującej klientów:
 - 1) w formie pisemnej – osobiście lub przez pełnomocnika dysponującego pełnomocnictwem udzielonym w zwykłej formie pisemnej albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3, pkt. 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529) na adres korespondencyjny Banku: 22-600 Tomaszów Lubelski, ul. Elizy Orzeszkowej 2,
 - 2) w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres poczty elektronicznej: sekretariat@bstomaszowl.pl,
 - 3) w przypadku skargi lub reklamacji dotyczącej produktów ubezpieczeniowych oferowanych przez Bank - w zakładzie ubezpieczeń, z którym Bank podpisał umowę o współpracy.
4. Bieg terminu rozpatrzenia skargi lub reklamacji rozpoczyna się w dniu wpływu skargi lub reklamacji do Banku.
5. Odpowiedzi na skargę lub reklamację Bank udziela bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od daty otrzymania skargi lub reklamacji. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
6. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie skargi lub reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni, 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. Bank udziela odpowiedzi Klientowi w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji. Odpowiedź może zostać dostarczona pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek Klienta (możliwe tylko w przypadku, gdy treść tej odpowiedzi nie naraża Banku na postawienie zarzutu o ujawnieniu tajemnicy bankowej osobom nieuprawnionym).
8. W przypadku nie uwzględnienia roszczeń wynikających ze skargi lub reklamacji, Klient ma możliwość:
 - a) odwołać się do wyższych szczebli decyzyjnych Banku, w tym Rady Nadzorczej Banku,
 - b) złożyć zapis na Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego,
 - c) skorzystać z instytucji Arbitra Bankowego przy Związku Banków Polskich,
 - d) złożyć wniosek do Rzecznika Finansowego w sprawie rozwiązania sporu lub
 - e) wystąpić z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który ma być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy.

Bank Spółdzielczy Tomaszowie Lubelskim jest podmiotem podlegającym nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego. W razie sporu z Bankiem może Pani/Pan zwrócić się o pomoc do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Praw Konsumentów.