

# Reklamacje

## Zasady składania reklamacji / skarg / wniosków/zgłoszeń

W przypadku zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Bank lub wykonywanej przez Bank działalności, w tym działalności w zakresie sprzedaży ubezpieczeń Klient może wystąpić do Banku kierując reklamacje, wniosek lub skargę.

Klient oraz osoba niebędąca Klientem może również złożyć do Banku zgłoszenie w formie wystąpienia lub wniosku niemającego charakteru reklamacji.

## Reklamację możesz złożyć

- Telefonicznie, w tym celu skontaktuj się z Bankiem pod nr telefonu 87 427 31 51,
- pisemnie, wysyłając list na adres: Bank Spółdzielczy w Węgorzewie, ul. Pionierów 27, 11-600 Węgorzewo lub na adres dowolnej placówki Banku Spółdzielczego w Węgorzewie,
- w bankowości elektronicznej,
- osobiście w najbliższej placówce Banku Spółdzielczego w Węgorzewie.

W zgłoszeniu podaj numer rachunku lub nazwę, opis operacji, której dotyczy reklamacja. To przyspieszy jej rozpatrywanie.

## Rozpatrywanie reklamacji

Wszystkie reklamacje starannie rozpatrujemy. Odpowiedzi na reklamację udzielamy nie później niż w terminie:

- do 15 dni roboczych od daty jej otrzymania dla reklamacji związanej z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej,
- do 30 dni kalendarzowych od daty otrzymania reklamacji niezwiązanej z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej.

Jednak w przypadkach wymagających bardziej szczegółowych wyjaśnień maksymalny czas udzielenia odpowiedzi na zgłoszoną reklamację może wynieść:

- 35 dni roboczych dla reklamacji związanej z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej, w szczególności reklamacji kartowych rozpatrywanych przy udziale Visa lub Mastercard,
- 60 dni kalendarzowych od daty otrzymania reklamacji niezwiązanej z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej.

W przypadku przedłużonego terminu rozpatrzenia reklamacji poinformujemy Cię o przyczynie opóźnienia, wskazując okoliczności, które muszą zostać ustalone oraz przewidywany termin udzielenia odpowiedzi.

Odpowiedź na złożoną reklamację zostanie wysłana w formie pisemnej na adres korespondencyjny lub mailowo – pod warunkiem, że wyrazisz na to zgodę.

## Odwołanie

Jednocześnie Bank informuje, że jest podmiotem podlegającym nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego. W razie sporu z Bankiem Klient zwrócić się o pomoc do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Praw Konsumentów.

Od stanowiska zawartego w odpowiedzi na skargę/reklamację/wniosek przysługuje prawo do:

- 1) odwołania się w terminie 30 dni od dnia otrzymania niniejszej decyzji do Zarządu Banku Spółdzielczego w Węgorzewie,
- 2) zwrócenia się do właściwego miejscowo Miejskiego Rzecznika Konsumenta lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta (przysługuje Klientowi posiadającemu status konsumenta),
- 3) zwrócenia się do Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego działającego przy Związku Banków Polskich (przysługuje Klientowi posiadającemu status konsumenta) w przypadkach roszczeń określonych w Regulaminie Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego, dostępnym na stronie internetowej Związku Banków Polskich ([www.zbp.pl](http://www.zbp.pl)),
- 4) wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy przez Rzecznika Finansowego na zasadach określonych w Ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (w przypadku Klienta będącego osobą fizyczną),
- 5) wystąpienia do Rzecznika Finansowego o przeprowadzenie postępowania polubownego na zasadach określonych w Ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (w przypadku Klienta będącego osobą fizyczną),
- 6) wystąpienia z powództwem do właściwego miejscowo sądu powszechnego.