

Informacja

w sprawie możliwości złożenia reklamacji w Banku Spółdzielczym w Kowalu

1. Klientom przysługuje prawo wniesienia reklamacji w formie pisemnej lub ustnej na usługi świadczone przez Bank lub na jego działalność.
2. Reklamacja może być złożona osobiście, przez posłańca, pełnomocnika dysponującego pełnomocnictwem posiadającym zwykłą formę pisemną, za pośrednictwem poczty lub kuriera, faxem, e-mailem.
3. Reklamacje przyjmują wszystkie jednostki organizacyjne Banku w godzinach obsługi klientów.
4. W Centrali reklamację klient składa w sekretariacie Banku, w jednostkach organizacyjnych reklamacje przyjmują pracownicy kierujący jednostkami organizacyjnymi.
5. Termin udzielenia pisemnej odpowiedzi na złożoną reklamację wynosi do 30 dni od daty wpływu reklamacji. W przypadku złożoności sprawy termin ulega przedłużeniu do 90-ciu dni po uprzednim zawiadomieniu klienta o przyczynie opóźnienia ze wskazaniem okoliczności, które muszą zostać ustalone oraz przewidywalnego terminu udzielenia odpowiedzi.
6. Bank podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

Pouczenie:

Klientowi przysługuje prawo zwrócenia się o pomoc do:

- 1) miejskich lub powiatowych rzeczników konsumenta,
- 2) sądu polubownego działającego przy KNF, (warunkiem jest zgoda stron tj. klienta i Banku),
- 3) Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego działającego przy Związku Banków Polskich (dotyczy tylko osób fizycznych nie prowadzących działalności gospodarczej),
- 4) z pozwem do sądu powszechnego,
- 5) Zarządu Banku w celu polubownego rozwiązania sporu.