

### **Informacja dotycząca możliwości składania reklamacji przez Klientów Banku Spółdzielczego w Poniatowej.**

1. Klient Banku będący konsumentem, ma prawo złożyć reklamację odnoszącą się do zastrzeżeń dotyczących świadczonych przez Bank usług lub dotyczącą działalności Banku.
2. Bank przyjmuje od klientów reklamacje :
  - a) w formie pisemnej:
    - składanej osobiście przez Klienta w Sekretariacie Centrali Banku w godzinach od 8<sup>00</sup> do 15<sup>00</sup> lub w Oddziałach, Filii i Punkcie Kasowym Banku - w godzinach otwarcia placówek,
    - za pośrednictwem fax-u,
    - za pośrednictwem poczty lub posłańca,
  - a) elektronicznie: e-mailem na adres: [info@bsponiatowa.pl](mailto:info@bsponiatowa.pl),
  - b) w formie ustnej:
    - telefonicznie,
    - osobiście do pracownika Banku.
3. Dopuszcza się możliwość złożenia reklamacji przez pełnomocnika dysponującego pełnomocnictwem posiadającym zwykłą formę pisemną, chyba że istnieją szczególne uwarunkowania faktyczne, wskazujące na konieczność zachowania innej formy szczególnej.
4. W celu umożliwienia rzetelnego rozpatrzenia reklamacji, Klient powinien złożyć reklamację niezwłocznie po zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia, dotyczących usług świadczonych przez Bank lub dotyczących działalności Banku.
5. Klient zobowiązany jest złożyć reklamację w sposób umożliwiający Bankowi rozpoznanie sprawy w terminie, tzn. podając istotne dla rozpatrzenia sprawy, informacje, swoje dane adresowe, datę złożenia reklamacji.
6. Odpowiedź na reklamację klienta ma charakter pisemny, chyba że uzgodniono z klientem inną formę udzielania odpowiedzi.
7. Odpowiedzi, o której mowa w ust.6 Bank udziela bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie do 30 dni od daty otrzymania reklamacji.
8. W przypadku uzasadnionej niemożności udzielenia odpowiedzi w terminie określonym w ust.7, Bank:
  - wyjaśnia przyczyny opóźnienia,
  - wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone,

- wskazuje przewidywany termin udzielenia odpowiedzi, który nie może być dłuższy niż 90 dni od dnia otrzymania reklamacji.
9. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń klienta przez Zarząd Banku, Klient ma prawo do:
- polubownego rozstrzygnięcia reklamacji z Zarządem Banku,
  - pisemnego odwołania się od stanowiska Zarządu do Rady Nadzorczej Banku,
  - skorzystania z instytucji mediacji lub sadu polubownego przy KNF w Warszawie,
  - zwrócenia się o pomoc do Powiatowego lub Miejskiego Rzecznika Konsumenta,
  - wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego.
10. Bank podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego w Warszawie.