

BANK SPÓLDZIELCZY w Zambrowie

Tryb i zasady wnoszenia i rozpatrywania skarg/wniosek Klientów

Klient Banku Spółdzielczego w Zambrowie, zwanego dalej Bankiem, ma możliwość złożenia skargi/wniosku, czyli wystąpienia kierowanego do Banku, odnoszącego się do zastrzeżeń dotyczących zaniedbania lub nienależytego wykonywania zadań przez organy banku albo przez ich pracowników, naruszenia praworządności lub interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw a Bank ma obowiązek rozpatrzenia skargi/wniosku według poniższych zasad:

1. W celu umożliwienia Bankowi rzetelnego rozpatrzenia skargi/wniosku, Klient powinien zgłosić skargę/wniosek niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia.
2. Skarga/wniosek powinna zawierać istotne dla rozpatrzenia sprawy zastrzeżenia oraz dane adresowe Klienta.
3. Klient może składać skargę/wniosek w formie:
 - 1) pisemnej – papierowej, telefaksowej lub elektronicznej
 - 2) ustnej – w rozmowie bezpośredniej z pracownikiem przyjmującym skargę/reklamację – osobiście lub telefonicznie
4. Skargi /wnioski przyjmowane są w miejscu ich złożenia
5. Bieg terminu rozpatrzenia skargi/reklamacji rozpoczyna się w dniu jej wpływu do Banku.
6. Klient może składać skargę/wniosek przez pełnomocnika dysponującego pełnomocnictwem posiadającym zwykłą formę pisemną, chyba, że istnieją szczególne uwarunkowania faktyczne wskazujące na konieczność zachowania innej formy szczególnej, o czym klient jest informowany na etapie zawarcia umowy.
7. Skarga/wniosek przekazana do Banku jest rozpatrywana w sposób zapewniający wydanie niezależnego i obiektywnego rozstrzygnięcia zastrzeżenia w niej zawartego.
8. Bank udziela odpowiedzi na skargę/wniosek bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie do 30 dni od daty jej otrzymania.
9. W przypadku, gdy z uwagi na złożoność sprawy, zachodzi konieczność przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego i termin 30-dniowy nie może zostać dotrzymany, Bank przed upływem tego terminu, informuje klienta o:
 - 1) przyczynie opóźnienia;
 - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone;
 - 3) wskazuje przewidywany termin udzielenia odpowiedzi.
10. W przypadku, o którym mowa w ust. 9, termin rozpatrzenia skarg/wniosku przez Bank i udzielenia odpowiedzi nie może być dłuższy niż 90 dni od daty jej otrzymania.
11. Powiadomienie o sposobie rozpatrzenia skargi/wniosku wysyłane jest do klienta za pośrednictwem poczty z potwierdzeniem odbioru bądź w innej formie uzgodnionej z klientem, przy czym udzielenie odpowiedzi na skargę/wniosek w innej formie możliwe jest tylko w sytuacji, gdy treść tej odpowiedzi nie naraża Banku na postawienie zarzutu o ujawnieniu tajemnicy bankowej osobom nieuprawnionym.

Klienci Banku będący konsumentami mają możliwość zwrócenia się o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta.

Bank Spółdzielczy w Zambrowie podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego oraz dopuszcza możliwość polubownego rozwiązywania sporów.