

INFORMACJA
dla Klientów pozostałych banków*

§ 1

Forma i miejsce złożenia reklamacji, skarg, wniosków

1. Skargi, reklamacje, wnioski mogą być wnoszone przez klienta:
 - 1) osobiście w formie pisemnej w jednostce bankowej zajmującej się obsługą klienta;
 - 2) listownie w formie pisemnej na adres jednostki bankowej zajmującej się obsługą klienta;
2. Skargi, reklamacje, wnioski o których mowa w ust. 1 pkt 1 – 2 mogą być wnoszone przez klienta w następujących jednostkach bankowych zajmujących się obsługą klienta:
 - 1) Centrala Banku – 37-710 Żurawica ul. Bankowa 4,
 - 2) Oddział w Birczy – 37-740 Bircza ul. Rynek 6/8,
 - 3) Oddział w Orłach – 37-716 Orły ul. Krakowska 3,
 - 4) Oddział w Laszkach – 37-543 Laszki 37,
 - 5) Oddział w Stubnie – 37-723 Stubno 69A.

§ 2

Termin rozpatrzenia skarg, reklamacji, wniosków

1. Odpowiedź na skargę, reklamację, wniosek winna być udzielona bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż:
 - 1) 15 dni roboczych od daty jej otrzymania dla reklamacji, złożonej przez Klienta, związanej z realizacją Zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej;
 - 2) 30 dni kalendarzowych od daty otrzymania reklamacji niezwiązanej z realizacją Zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej.
2. Skarga składana na członka Zarządu Banku i Zarząd Banku rozpatrywana jest przez Radę Nadzorczą na kolejnym jej posiedzeniu.
3. W przypadku konieczności podjęcia przez Bank czynności dodatkowych, niezbędnych do rozpatrzenia skargi, reklamacji, wniosku termin o którym mowa w ust. 1 może ulec wydłużeniu maksymalnie do:
 - 1) 35 dni roboczych dla reklamacji, złożonej przez Klienta, związanej z realizacją Zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej, w szczególności reklamacji kartowych rozpatrywanych przy udziale Visa lub Master Card;
 - 2) 60 dni kalendarzowych od daty otrzymania reklamacji niezwiązanej z realizacją Zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej.
4. W przypadku braku możliwości udzielenia odpowiedzi na złożoną skargę, reklamację, wniosek w terminie określonym w ust. 1, Bank informuje o tym klienta w formie pisemnej wraz z podaniem:
 - 1) przyczyn opóźnienia w rozpatrywaniu reklamacji, skargi, wniosku;
 - 2) okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozstrzygnięcia sprawy;
 - 3) przewidywanego terminu udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację, skargę, wniosek, który nie może być dłuższy niż określony w ust 3.
5. W przypadku niedotrzymania terminu wskazanego w ust. 1 oraz ust 3, a w określonych przypadkach terminu określonego w ust. 2, skargę, reklamację, wniosek uznaje się za rozpatrzoną zgodnie z wolą klienta.

§ 3

Sposób powiadomienia o rozpatrzeniu skargi, reklamacji, wniosków

1. Odpowiedź na skargę, reklamację, wniosek udzielana jest w formie pisemnej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji i wysłana:

- 1) listem poleconym na adres korespondencyjny podany przez klienta z zastrzeżeniem ust. 3 – 5 lub
 - 2) wyłącznie na wniosek klienta z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres mailowy wskazany przez Klienta, poprzez załączenie skanu odpowiedzi.
2. W odniesieniu do klientów Banku, adres korespondencyjny, o którym mowa w ust. 1 pkt 1 powinien być zgodny z adresem wskazanym w umowie zawartej z klientem, którego dotyczy skarga, reklamacja, wniosek.
 3. W przypadku braku zgodności adresu korespondencyjnego, o którym mowa w ust. 1 pkt 1 odpowiedź przesłana zostanie na adres wskazany w umowie zawartej z klientem, którego dotyczy skarga, reklamacja, wniosek.
 4. W przypadku nie podania przez klienta adresu korespondencyjnego oraz braku adresu w umowie zawartej z klientem skarga, reklamacja, wniosek pozostanie do odbioru w Centrali Banku.
 5. W odniesieniu do klientów, którzy nie zawarli z Bankiem umowy, a złożyli skargę, reklamację, wniosek odpowiedź wysyłana jest na adres wskazany w skardze, reklamacji, wniosku lub na adres mailowy, o którym mowa w ust. 1 pkt 2.
 6. Bank nie pobiera opłat i prowizji za przyjęcie i rozpatrzenie reklamacji, skargi, wniosku
- *) dotyczy klientów indywidualnych oraz osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, w tym wspólników spółek cywilnych oraz rolników.**

Potwierdzam, że otrzymałam/-em i zapoznałam/-em się z niniejszą informacją:

.....
data i podpis