

## **INFORMACJA DOTYCZĄCA SKŁADANIA REKLAMACJI PRZEZ KLIENTÓW BESKIDZKIEGO BANKU SPÓŁDZIELCZEGO**

1. Klient Beskidzkiego Banku Spółdzielczego ma prawo złożyć reklamację odnoszącą się do zastrzeżeń dotyczących świadczonych przez Bank usług lub dotyczącą działalności Banku.
2. Beskidzki Bank Spółdzielczy przyjmuje od klientów reklamacje w następujący sposób:
  - 1) bezpośrednio w każdej placówce Banku w formie pisemnej, w godzinach przyjmowania klientów,
  - 2) bezpośrednio w każdej placówce Banku w formie ustnej, w godzinach przyjmowania klientów,
  - 3) w formie pisemnej za pośrednictwem poczty, kuriera, postańca, na adres Centrali Banku – Bielsko-Biała ul. Komorowicka 272 lub Oddziału w Wadowicach – Wadowice, ul. Lwowska 72a,
  - 4) za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: sekretariat@bankbbs.pl,
  - 5) w formie pisemnej za pośrednictwem faksu na nr w Centrali Banku: (33) 815 89 76 wew. 13, lub w Oddziale w Wadowicach: (33) 872 08 76 wew. 30,
  - 6) telefonicznie, na nr w Centrali Banku: (33) 815 89 76, lub w Oddziale w Wadowicach: (33) 872 08 76, w godzinach przyjmowania klientów.  
o ile szczególne regulaminy lub umowy zawarte z klientem nie stanowią inaczej.
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 (dotyczy tylko klientów – konsumentów).
4. Klienci powinni składać reklamacje niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia, dotyczących usług świadczonych przez Bank lub dotyczących działalności Banku, w celu umożliwienia rzetelnego rozpatrzenia reklamacji. Bank rozpatruje reklamacje złożone przez klientów Banku lub osoby działające w ich imieniu:
  - 1) w przypadku klientów indywidualnych w zakresie:
    - a) transakcji płatniczych w terminie nie późniejszym niż 13 miesięcy od dnia zaistnienia zdarzenia,
    - b) kredytów konsumenckich w terminie nie późniejszym niż 10 lat od dnia zaistnienia zdarzenia,
    - c) roszczeń związanych z prowadzonym rachunkiem bankowym oraz pozostałych typów skarg lub reklamacji w terminie nie późniejszym niż 2 lata od dnia zaistnienia zdarzenia.
  - 2) w przypadku klientów instytucjonalnych w zakresie:
    - a) transakcji płatniczych w terminie nie późniejszym niż 1 miesiąc od dnia zaistnienia zdarzenia,
    - b) kredytów w terminie nie późniejszym niż 3 lata od dnia zaistnienia zdarzenia,
    - c) roszczeń związanych z prowadzonym rachunkiem bankowym oraz pozostałych typów skarg lub reklamacji w terminie nie późniejszym niż 2 lata od dnia zaistnienia zdarzenia.
5. Klient zobowiązany jest złożyć reklamację w sposób umożliwiający Bankowi rozpoznanie sprawy w terminie, tzn. podając istotne dla rozpatrzenia sprawy informacje, w tym swoje dane adresowe.
6. Bieg terminu rozpatrywania reklamacji rozpoczyna się w dniu jej wpływu do Banku.
7. Bank nie pobiera żadnych opłat i prowizji za przyjęcie i rozpatrzenie reklamacji.

8. Odpowiedź na reklamację klienta jest udzielana w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji. Odpowiedź dla klienta indywidualnego może zostać dostarczona pocztą elektroniczną wyłącznie na jego wniosek.
9. Odpowiedzi na reklamację Bank udziela bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie do 30 dni od daty otrzymania reklamacji. Do zachowania terminu wystarczy wystanie odpowiedzi przed jego upływem.
10. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni od daty otrzymania reklamacji, Bank w informacji przekazywanej klientowi, który wystąpił z reklamacją:
  - 1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia,
  - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy,
  - 3) określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji (dotyczy klientów indywidualnych).
11. W przypadku niedotrzymania terminu 30 dni od daty otrzymania reklamacji, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach terminu 60 dni od dnia otrzymania reklamacji, reklamacja klienta indywidualnego zostanie uznana za rozpatrzoną zgodnie z jego wolą.
12. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń klienta, istnieje możliwość:
  - 1) polubownego rozstrzygnięcia reklamacji z Zarządem Banku,
  - 2) pisemnego odwołania się do Zarządu Banku w terminie 7 dni od dnia otrzymania odpowiedzi; odwołanie powinno zawierać zarzuty przeciw rozstrzygnięciu, określać istotę i zakres żądania będącego przedmiotem odwołania oraz wskazywać dowody uzasadniające to żądanie,
  - 3) pozasądowego rozstrzygnięcia sporu z Bankiem; podmiotami właściwymi do rozstrzygania sporów wynikających ze złożonych reklamacji są:
    - a) Bankowy Arbitraż Konsumencki działający przy Związku Banków Polskich ul. Kruczkowskiego 8, 00-380 Warszawa, w przypadku Klienta będącego konsumentem, adres strony internetowej: <https://zbp.pl/dla-konsumentow/arbiter-bankowy/dzialalnosc>,
    - b) Rzecznik Finansowy Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa, w przypadku Klienta, który jest osobą fizyczną (konsumentem, osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą, wspólnikiem spółek cywilnych, rolnikiem), adres strony internetowej: [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl),
    - c) Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego, Pl. Powstańców Warszawy 1, 00-030 Warszawa, adres strony internetowej: <https://www.knf.gov.pl/dla-konsumenta/sad-polubowny>,
  - 4) zwrócenia się o pomoc do Powiatowego lub Miejskiego Rzecznika Konsumenta (dotyczy tylko klientów – konsumentów),
  - 5) wystąpienia z powództwem do właściwego miejscowo sądu powszechnego, tj. Sądu Rejonowego w Bielsku-Białej przeciwko Beskidzkiemu Bankowi Spółdzielczemu z siedzibą w Bielsku-Białej ul. Komorowicka 272.
13. Bank podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego, do której Klient może wnieść skargę na działanie Banku, jeżeli działanie to narusza przepisy prawa.

**Zarząd Beskidzkiego  
Banku Spółdzielczego**