

Jak złożyć reklamację w Banku Spółdzielczym w Brańsku?

Każdy klient naszego Banku może złożyć reklamację. Bank ma obowiązek ją rozpatrzyć. Poniżej wyjaśniamy, jak to zrobić i czego możesz się spodziewać.

1. Kto może złożyć reklamację?

Reklamację może złożyć:

- klient Banku,
- osoba działająca w imieniu klienta.

Reklamacje mogą dotyczyć m.in.:

- transakcji płatniczych,
- kredytów (konsumenckich, hipotecznych),
- transakcji na instrumentach finansowych,
- kont bankowych,
- innych spraw związanych z usługami Banku.

2. Co powinna zawierać reklamacja?

W reklamacji podaj:

- czego dotyczy problem,
- swoje dane kontaktowe,
- dokumenty, które potwierdzają Twoje zastrzeżenia.

Jeśli zabraknie dokumentów, Bank może poprosić o ich uzupełnienie.

3. Jak możesz złożyć reklamację?

Wybierz jedną z poniższych form:

- **listownie** na adres: 17-120 Brańsk, ul. Kościuszki 2A,
- **telefonicznie, faksem lub e-mailem** (dane kontaktowe znajdziesz na naszej stronie internetowej: www.bsbransk.pl),
- **pisemnie lub ustnie w naszej placówce**. Jeśli złożysz reklamację ustnie, musisz potwierdzić jej złożenie na protokole reklamacyjnym,
- **elektronicznie**, przez e-Doręczenia: [AE:PL-58076-82194-BDGUF-23].

4. Kiedy zaczynamy rozpatrywać reklamację?

Bank liczy czas na rozpatrzenie reklamacji od dnia jej otrzymania.

5. Kto może złożyć reklamację?

Reklamację może złożyć pełnomocnik klienta – jeśli ma ważne pełnomocnictwo.

6. Ile czasu ma Bank na odpowiedź?

- **15 dni roboczych** – jeśli reklamacja dotyczy płatności (np. przelewu, karty),
- **30 dni kalendarzowych** – jeśli dotyczy innych spraw,
- **7 dni kalendarzowych** – jeśli reklamację składa osoba niebędąca klientem Banku (i nie znała wcześniej zasad składania reklamacji).

7. Co jeśli Bank potrzebuje więcej czasu?

Jeśli sprawa wymaga dodatkowego wyjaśnienia, Bank:

- poinformuje Cię o opóźnieniu przed końcem terminu,
- poda przyczynę i przewidywany termin odpowiedzi.

8. Maksymalny czas rozpatrzenia reklamacji

Nie dłużej niż:

- **35 dni roboczych** – w sprawach dotyczących płatności,
- **60 dni kalendarzowych** – w pozostałych sprawach oraz dla osób niebędących klientami.

9. W jakiej formie otrzymasz odpowiedź?

Bank odpowie:

- na piśmie lub
- w inny trwały sposób (np. e-mail, jeśli wcześniej został potwierdzony).

10. Czy złożenie reklamacji coś kosztuje?

Nie. Bank nie pobiera żadnych opłat ani prowizji za przyjęcie i rozpatrzenie reklamacji.

11. Co możesz zrobić, jeśli nie zgadzasz się z decyzją Banku?

Możesz się odwołać:

- do **Zarządu Banku** – w ciągu 30 dni od otrzymania odpowiedzi,
- do **Rzecznika Konsumentów** (jeśli jesteś konsumentem),
- do **Rzecznika Finansowego** – z wnioskiem o:
 - pozasądowe rozwiązanie sporu,
 - postępowanie polubowne,
- do **Arbitra Bankowego** przy Związku Banków Polskich (jeśli jesteś konsumentem),
- do **Sądu Polubownego** przy Komisji Nadzoru Finansowego,

- do **sądu powszechnego**,
- do **Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych** – jeśli sprawa dotyczy ochrony danych osobowych.

12. Organy nadzoru

- **Komisja Nadzoru Finansowego**
ul. Piękna 20, 00-549 Warszawa
(skrytka pocztowa 419, 00-549 Warszawa)
- **Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów**
pl. Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa