



Tryb i zasady wnoszenia i rozpatrywania reklamacji Klientów

Klient Banku Spółdzielczego w Rutce Tartak, zwanego dalej Bankiem, ma możliwość złożenia skargi/reklamacji, czyli wystąpienia zawierającego zastrzeżenia dotyczącego świadczonych usług lub działalności Banku, a Bank ma obowiązek rozpatrzenia reklamacji według poniższych zasad:

1. W celu umożliwienia Bankowi rzetelnego rozpatrzenia reklamacji, Klient powinien zgłosić ją niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia.
2. Reklamacja powinna zawierać istotne dla rozpatrzenia sprawy zastrzeżenia oraz imię i nazwisko/nazwę Klienta, numer rachunku Klienta, adres Klienta oraz telefon kontaktowy. Klient powinien dołączyć wszelkie dokumenty związane z przedmiotem sprawy. Bank może zwrócić się do Klienta o uzupełnienie dokumentacji dotyczącej zgłaszanej reklamacji.
3. Klient może złożyć reklamację w następującej formie:
 - 1) pisemnej – papierowej;
 - 2) ustnej – telefonicznie albo osobiście podczas bezpośredniej rozmowy z pracownikiem przyjmującym reklamację.w każdej placówce Banku – adresy placówek, nr telefonów oraz adresy skrzynek elektronicznych są dostępne na stronie internetowej Banku www.bank.suwalki.pl.
4. W przypadku złożenia reklamacji w sposób inny niż za pośrednictwem poczty lub postańca, Bank na życzenie Klienta przekazuje mu potwierdzenie złożenia reklamacji w trybie z nim uzgodnionym.
5. Termin na rozpatrzenie reklamacji rozpoczyna swój bieg od dnia jej otrzymania przez Bank.
6. Klient uprawniony jest do złożenia reklamacji przez pełnomocnika, na podstawie prawidłowo sporządzonego pełnomocnictwa.
7. Reklamacja przekazana do Banku jest rozpatrywana w sposób zapewniający wydanie niezależnego i obiektywnego rozstrzygnięcia zastrzeżenia w niej zawartego.
8. Bank udziela odpowiedzi na reklamację bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie do 30 dni kalendarzowych od daty jej otrzymania, z zastrzeżeniem pkt.9.
9. W przypadku reklamacji dotyczących transakcji dokonanych przy użyciu kart płatniczych Bank rozpatruje reklamacje złożone w terminie do 13 miesięcy od dnia obciążenia rachunku lub od dnia, w którym transakcja miała być wykonana.
10. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 8, 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 jej otrzymania.
11. Bank poinformuje Klienta o rozpatrzeniu reklamacji w formie pisemnej.
12. W przypadku braku odpowiedzi ze strony Banku w ciągu 30 dni od otrzymania przez Bank reklamacji lub brak przedstawienia uzasadnienia przekroczenia 30-dniowego terminu odpowiedzi na zgłoszenie, reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.
13. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji, Klient ma możliwość:
 - 1) odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację do Zarządu Banku, w terminie do 30 dni od daty otrzymania odpowiedzi;
 - 2) wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego;
 - 3) wystąpienia z powództwem przeciwko Bankowi Spółdzielczemu w Rutce Tartak do Sądu Rejonowego w Suwałkach lub Sądu Okręgowego w Suwałkach, w zależności od wartości dochodzonego roszczenia.
14. Właściwym dla Banku organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego z siedzibą przy Placu Powstańców Warszawy 1, 00-030 Warszawa.