



Ogólne zasady rozpatrywania reklamacji, skarg i wniosków

1. Definicje:

- 1) reklamacja – skierowane do Banku wystąpienie pisemne lub ustne, w którym Klient, będący osobą fizyczną (w tym: konsumentem, przedsiębiorcą lub rolnikiem), zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Bank,
- 2) skarga - skierowane do Banku wystąpienie pisemne lub ustne, w którym Klient, niebędący osobą fizyczną, zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Bank,
- 3) wniosek - skierowana do Banku ustna lub pisemna propozycja ulepszenia organizacji Banku, usprawnienia jego pracy lub lepszego zaspokajania potrzeb Klientów.

2. Wniesienie reklamacji, skargi lub wniosku do Banku może nastąpić:

- 1) pisemnie, tj. osobiście w każdej jednostce Banku obsługującej Klientów albo przesyłką pocztową; wykaz placówek Banku wraz z ich adresami dostępny jest na stronie internetowej <http://www.bstychy.com.pl/>,
- 2) ustnie, tj. telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w którejkolwiek z jednostek Banku, obsługującej Klientów,
- 3) w innej formie, jeżeli zawarta z Klientem umowa bądź przekazany mu przy zawieraniu umowy regulamin tak stanowi.

3. Klientów Banku w sprawach reklamacji, skarg i wniosków mogą przyjąć po wcześniejszym umówieniu terminu w siedzibie Banku Prezes Zarządu lub Wiceprezes, a w Oddziale II Tychy i Oddziale Bieruń Kierownicy Oddziałów, od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00-16:00, a jeżeli Oddział czynny jest w innych godzinach - w godzinach pracy danego Oddziału.

4. Reklamacje, skargi i wnioski rozpatruje się w terminie 30 dni od daty ich wpływu do Banku.

5. Gdy w sprawach szczególnie skomplikowanych (w tym wymagających współpracy z podmiotem zewnętrznym, np. bankiem zrzeczającym) brak jest możliwości załatwienia reklamacji w 30-dniowym terminie, do Klienta wysyła się informację, w jakim czasie reklamacja będzie załatwiona wraz z podaniem przyczyny opóźnienia, okoliczności wymagających ustalenia i spodziewanego terminu udzielenia ostatecznej odpowiedzi. Łączny termin rozpatrywania reklamacji nie może przekroczyć 60 dni. Do zachowania powyższych terminów, wystarczające jest wysłanie odpowiedzi przed ich upływem.

6. Postanowienia pkt. 5 stosuje się odpowiednio w odniesieniu do odpowiedzi na skargę i wniosek, przy czym łączny termin rozpatrywania skargi lub wniosku nie może przekroczyć 90 dni.