

Informacja o możliwości złożenia skargi lub reklamacji

Klient Wschodniego Banku Spółdzielczego w Chełmie *zwanym dalej Bankiem* ma możliwość złożenia skargi lub reklamacji, czyli wystąpienia zawierającego zastrzeżenia dotyczące świadczonych usług lub działalności Banku, a Bank ma obowiązek rozpatrzenia skargi i reklamacji według poniższych zasad:

1. W celu umożliwienia Bankowi rzetelnego rozpatrzenia skarg i reklamacji, Klient powinien zgłosić skargę lub reklamację niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia. Do złożonej skargi lub reklamacji Klient powinien dołączyć wszelkie dokumenty związane z przedmiotem reklamacji.
2. W przypadku skarg i reklamacji dotyczących transakcji dokonanych przy użyciu kart płatniczych Bank rozpatruje skargi i reklamacje złożone w terminie do 13 miesięcy od dnia obciążenia rachunku lub od dnia, w którym transakcja miała być wykonana.
3. Skarga i reklamacja powinna zawierać istotne dla rozpatrzenia sprawy zastrzeżenia oraz dane adresowe Klienta. Bank może zwrócić się do Klienta o uzupełnienie dokumentacji zgłoszonej skargi lub reklamacji.
4. Klient może złożyć skargę lub reklamację w następującej formie:
 - 1) w formie pisemnej - osobiście albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529);
 - 2) ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty klienta w placówce Banku;
 - 3) w formie elektronicznej - na adres: reklamacje@wbschelm.pl.
5. Bieg terminu rozpatrywania skargi lub reklamacji rozpoczyna się w dniu jej wpływu do Banku.
6. Klient może złożyć skargę lub reklamację przez pełnomocnika. Wymagane jest pełnomocnictwo w zwykłej formie pisemnej, podpisane zgodnie ze wzorem podpisu złożonym w Banku.
7. Skarga i reklamacja przekazana do Banku jest rozpatrywana w sposób zapewniający wydanie niezależnego i obiektywnego rozstrzygnięcia kwestii zgłoszonej przez Klienta.
8. Bank udziela odpowiedzi na skargę i reklamację Klienta w formie pisemnej lub innej formie uzgodnionej z klientem w terminie 30 dni kalendarzowych od dnia jej otrzymania. Bank udziela odpowiedzi w formie papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji z zastrzeżeniem, że udzielenie odpowiedzi na skargę i reklamację w wybranej formie nie może powodować wystąpienia ujawnienia tajemnicy bankowej osobom nieuprawnionym. Odpowiedź na skargę i reklamację wysyłana jest na wskazany przez Klienta adres korespondencyjny lub w przypadku odpowiedzi w formie elektronicznej na wskazany przez Klienta adres e-mail.
9. W uzasadnionych przypadkach, gdy z uwagi na złożoność sprawy, zachodzi konieczność przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego i termin 30 – dniowy rozpatrzenia reklamacji i skargi nie może zostać dotrzymany, Bank przed upływem tego terminu, informuje pisemnie Klienta o:
 - 1) przyczynie opóźnienia;

- 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone;
 - 3) wskazuje przewidywany termin udzielenia odpowiedzi.
10. W przypadku, o którym mowa w ust. 9, termin rozpatrzenia reklamacji lub skargi i udzielenia odpowiedzi przez Bank nie może być dłuższy niż 60 dni kalendarzowych od daty jej otrzymania.
 11. W przypadku braku odpowiedzi ze strony Banku w ciągu 30 dni od otrzymania przez Bank skargi i reklamacji lub braku przedstawienia uzasadnienia przekroczenia 30 dniowego terminu odpowiedzi na zgłoszenie, skargę i reklamacje uznaje się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.
 12. Powiadomienie o sposobie rozpatrzenia skargi lub reklamacji wysyłane jest do Klienta za pośrednictwem operatora pocztowego za potwierdzeniem odbioru bądź w innej formie uzgodnionej z Klientem, przy czym udzielenie odpowiedzi na skargę i reklamację w innej formie możliwe jest tylko w sytuacji, gdy treść tej odpowiedzi nie powoduje ryzyka o ujawnieniu tajemnicy bankowej osobom nieuprawnionym. W przypadku braku uzgodnień w tym zakresie Bank udziela odpowiedzi w formie pisemnej na wskazany przez Klienta adres korespondencyjny.
 13. Bank nie pobiera opłat za przyjęcie i rozpatrzenie skargi i reklamacji.
 14. Klient ma prawo do złożenia odwołania od decyzji Banku do:
 - 1) Arbitra Bankowego - w przedmiocie roszczeń nie przekraczających 8000 złotych;
 - 2) Sądu Powszechnego w drodze powództwa cywilnego;
 - 3) Rzecznika Finansowego;
 - 4) Rzecznika Ubezpieczonych w przypadku spraw dotyczących ubezpieczeń.
 15. Właściwym dla Banku organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego z siedzibą przy Placu Powstańców Warszawy 1, 00-030 Warszawa, adres korespondencyjny Urzędu: Plac Powstańców Warszawy 1, skr. Pocz. 419, 00-950 Warszawa.