

## Zasady rozpatrywania skarg i reklamacji w Śląskim Banku Spółdzielczym „SILESIA” w Katowicach

Niniejsza informacja dotyczy trybu i formy składania skarg i reklamacji w Śląskim Banku Spółdzielczym „SILESIA” w Katowicach (zwanym dalej Bankiem). Ilekroć w niniejszej informacji użyte zostały określenia:

- a) **skarga** - należy przez to rozumieć każde wystąpienie Klienta, w tym także reklamację, kierowane do Banku, w którym Klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące funkcjonowania Banku jego jednostek organizacyjnych lub usług świadczonych przez Bank;
- b) **reklamacja** - wystąpienie skierowane do Banku przez jego Klienta, w którym Klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Bank;
- c) **Klient** - należy przez to rozumieć, każdy podmiot składający lub zamierzający złożyć skargę lub reklamację, tak osobę fizyczną, jak i klienta instytucjonalnego, zarówno tego, który korzysta lub korzystał z usług Banku, wnioskował o świadczenie takich usług lub był odbiorcą oferty marketingowej Banku.

### SPOSÓB ZŁOŻENIA SKARGI LUB REKLAMACJI

1. Bank umożliwia Klientowi złożenie skargi i reklamacji:
  - a) formie pisemnej, w tym również faksem, za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres poczta@silesiabank.pl, lub ustnie telefonicznie
  - b) ustnie w siedzibie Banku pod adresem: Śląski Bank Spółdzielczy „SILESIA” w Katowicach, ul. Kopernika 5, 40-064 Katowice oraz w Oddziałach i Filiach;
  - c) za pośrednictwem operatora pocztowego, kuriera lub posłańca.
2. Interesantów w sprawach skarg i reklamacji i wniosków przyjmują w Centrali Banku w Katowicach, ul. Kopernika 5 członkowie Zarządu lub Dyrektor ds. Sieci Oddziałów w godzinach pracy Banku (od 9.00 do 16.00) we wszystkie dni robocze.
3. Pracownik Banku przyjmujący skargi i reklamację na żądanie Klienta potwierdza pisemnie lub w inny sposób uzgodniony z Klientem, fakt złożenia przez niego skargi lub reklamacji.
4. Złożenie skargi lub reklamacji niezwłocznie po powzięciu przez Klienta zastrzeżeń ułatwi i przyspieszy rzetelne rozpatrzenie skargi przez Bank chyba, że okoliczność ta nie ma wpływu na sposób procedowania ze skargą

### TERMIN ROZPATRZENIA SKARGI LUB REKLAMACJI

1. Odpowiedź na skargę lub reklamację powinna zostać udzielona bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od daty otrzymania skargi przez Bank. W przypadku uzasadnionej niemożności udzielenia odpowiedzi w tym terminie, Bank jest obowiązany:
  - a) wyjaśnić przyczyny braku możliwości dotrzymania terminu, o którym mowa w zdaniu pierwszym;
  - b) wskazać okoliczności, które muszą zostać ustalone;
  - c) wskazać przewidywany termin udzielenia odpowiedzi, nie dłuższy jednak niż 60 dni od dnia otrzymania skargi lub reklamacji.
2. W przypadku niedotrzymania terminów określonych w punkcie 1 skargę lub reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.

### POWIADOMIENIE O SPOSOBIE ROZPATRZENIA SKARGI LUB REKLAMACJI

1. Odpowiedź na skargę lub reklamację Klienta sporządzana jest w formie pisemnej, chyba że uzgodniono z Klientem inną formę udzielenia odpowiedzi.
2. W przypadku zgłoszenia reklamacji przez osoby fizyczne, odpowiedź Bank może dostarczyć pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek Klienta.

### INFORMACJA DODATKOWA

W przypadku odmownego rozpatrzenia skargi bądź reklamacji Klientowi przysługuje możliwość wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego, zaś w przypadku Klientów będących osobami fizycznymi także możliwość zwrócenia się o pomoc do Rzecznika Finansowego, w przypadku konsumentów przysługuje prawo do wystąpienia do właściwego miejscowo Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumentów.