

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

Niniejsza informacja dotyczy trybu i formy składania 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 odnoszące się do zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych lub wykonywanych 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, tak Klienta indywidualnego, jak i instytucjonalnego, zarówno tego, który korzysta lub korzystał z usług Banku, wnioskował o świadczenie takich usług lub był odbiorcą oferty marketingowej Banku.

Zawarte w niniejszej informacji zapisy o skargach mają również zastosowanie do reklamacji, chyba, że wyraźnie wskazano, że dotyczą tylko reklamacji.

SPOSÓB ZŁOŻENIA SKARGI

1. Bank umożliwia Klientowi złożenie skargi:
 - a) w formie pisemnej, w tym również faksem, za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres poczta@silesiabank.pl, lub ustnej telefonicznie lub poprzez zgłoszenie w bezpośrednim kontakcie z przedstawicielem Banku;
 - b) w siedzibie Banku na adres: Śląski Bank Spółdzielczy „SILESIA” w Katowicach, ul. Kopernika 5, 40-064 Katowice oraz w Oddziałach i Filiach;
 - c) bezpośrednio lub za pośrednictwem operatora pocztowego, kuriera lub postańca.
2. Interesantów w sprawach skarg 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 skargę na żądanie Klienta potwierdza pisemnie lub w inny sposób uzgodniony z Klientem, fakt złożenia przez niego skargi.
4. Bank umożliwia Klientowi złożenie skargi przez pełnomocnika dysponującego pełnomocnictwem udzielonym w zwykłej formie pisemnej. Bank może odmówić udzielenia informacji pełnomocnikowi, jeżeli istnieją uzasadnione wątpliwości co do złożonego pełnomocnictwa a ujawniane dane stanowią tajemnicę bankową.
5. Złożenie skargi niezwłocznie po powzięciu przez Klienta zastrzeżeń ułatwi i przyspieszy rzetelne rozpatrzenia skargi przez Bank chyba, że okoliczność ta nie ma wpływu na sposób procedowania ze skargą

TERMIN ROZPATRZENIA SKARGI

1. Odpowiedź na skargę 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 90 dni od dnia otrzymania skargi. W przypadku złożenia reklamacji przez Klienta będącego osobą fizyczną termin ten wynosi 60 dni.
2. W przypadku niedotrzymania terminów określonych w punkcie 1 gdy reklamacja składana jest przez Klienta będącego osobą fizyczną, reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.

POWIADOMIENIE O SPOSOBIE ROZPATRZENIA SKARGI

1. Odpowiedź na skargę 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, Klientowi przysługuje możliwość wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego, zaś w przypadku Klientów będących konsumentami także możliwość zwrócenia się o pomoc do właściwego miejscowo Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumenta, natomiast w zakresie skarg dotyczących rynku emerytalnego lub ubezpieczeniowego również do Rzecznika Finansowego. W przypadku reklamacji składanych przez Klientów będących osobami fizycznymi, posiadają oni uprawnienie do wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego.