

## Zasady rozpatrywania 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).

### SPOSÓB ZŁOŻENIA REKLAMACJI

Reklamacje powinny zostać sporządzone niezwłocznie po uzyskaniu informacji będących podstawą ich zgłoszenia, w formie pisemnej z podaniem:

- a. Imienia i Nazwiska, Adresu, ewentualnego adresu do korespondencji, telefonu bądź e-mail do kontaktu oraz numeru PESEL osoby składającej reklamację.
- b. Opisu przedmiotu reklamacji ze wskazaniem placówki oraz pracownika którego reklamacja dotyczy.

Reklamacje złożone bez wymaganych danych – niezbędnych do rozpoznania skargi Bank może pozostawić bez rozpoznania. Reklamacja może zostać przekazana do Banku:

- a. Osobiście poprzez złożenie w dowolnej placówce Banku,
- b. Za pośrednictwem poczty bądź kuriera na adres Banku: Śląski Bank Spółdzielczy „SILESIA” w Katowicach, ul. Kopernika 5, 40-064 Katowice,
- c. Poprzez przesłanie za pośrednictwem poczty e-mail: poczta@silesiabank.pl.

Reklamacja może zostać złożona przez pełnomocnika pod warunkiem przedstawienia przez niego oryginału pełnomocnictwa sporządzonego w formie pisemnej.

### TERMIN ROZPATRZENIA REKLAMACJI

Reklamacje rozpatrywane są przez Bank niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od daty otrzymania reklamacji przez Bank.

Za datę wpływu reklamacji do Banku przyjmuje się:

- a. Datę złożenia reklamacji w placówce Banku,
- b. Datę wpływu poczty,
- c. Datę wpływu e-mail z reklamacją do Banku.

W szczególnie uzasadnionych przypadkach istnieje możliwość wydłużenia terminu określonego w punkcie 1, jednak nie dłużej niż do 90 dni od daty otrzymania skargi przez Bank. W takim przypadku Klient zostanie poinformowany o przyczynach opóźnienia, ze wskazaniem okoliczności, które muszą zostać ustalone oraz zostanie wskazany nowy termin udzielenia odpowiedzi.

### POWIADOMIENIE O SPOSOBIE ROZPATRZENIA REKLAMACJI

Odpowiedź na reklamację przekazywana jest klientowi w formie pisemnej.

W przypadku wskazania kontaktu e-mail odpowiedź przesyłana jest w formie elektronicznej.

### INFORMACJA DODATKOWA

Śląski Bank Spółdzielczy „SILESIA” w Katowicach informuje, iż zgodnie z właściwymi przepisami podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego. Zgodnie z Ustawą z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów zadania w zakresie ochrony praw konsumentów wykonuje powiatowy (miejski) rzecznik konsumentów. Dodatkowo istnieje możliwość polubownego rozwiązania sporu przed Sądem Polubownym działającym w ramach KNF. Podpisując niniejszą informację potwierdzają Państwo, iż mieliście możliwość zapoznania się z informacją o zasadach rozpatrywania reklamacji w Śląskim Banku Spółdzielczym „SILESIA” w Katowicach i że przedstawiona informacja jest dla Państwa zrozumiała

.....

(podpis Klienta)

Potwierdzam własnoręczność podpisu Kredytobiorcy/ów i Poręczyciela/li i jego/ich współmałżonka/ów oraz zgodność zawartych w niniejszej Umowie danych osobowych i przedłożonymi dokumentami tożsamości

.....

pieczęć imienna i podpis pracownika Banku