

W Banku Spółdzielczym w Żywcu zawsze staramy się, żeby nasze produkty i usługi spełniały Twoje oczekiwania. Jeśli jednak masz zastrzeżenia, możesz złożyć reklamację. Każda opinia jest dla nas cenna.

Reklamację możesz złożyć

- telefonicznie – w tym celu skontaktuj się z infolinią 338611921
- pisemnie – wysyłając list na adres: Bank Spółdzielczy w Żywcu, ul. Rynek 23, 34-300 Żywiec lub na adres dowolnej placówki Banku
- osobiście – w najbliższej placówce Banku
- elektronicznie - poprzez system bankowości elektronicznej lub pocztę elektroniczną (reklamacje@bs-zywiec.pl)
- na faks - poprzez kontakt z Infolinią Banku
- elektronicznie na skrzynkę: AE:PL-76582-27828-RIAUT-08 w ramach usługi e-Doręczenia.

W zgłoszeniu podaj numer rachunku lub nazwę (ewentualnie opis) operacji, której dotyczy reklamacja. To przyspieszy jej rozpatrywanie.

Reklamację możesz również złożyć przez pełnomocnika, który będzie dysponował prawidłowo sporządzonym pełnomocnictwem.

Rozpatrywanie reklamacji

Wszystkie reklamacje starannie rozpatrujemy. Odpowiedzi na reklamację udzielamy nie później niż w terminie:

- do 15 dni roboczych od daty jej otrzymania dla reklamacji związanej z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej
- do 30 dni kalendarzowych od daty otrzymania reklamacji niezwiązanej z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej.

Jednak w przypadkach wymagających bardziej szczegółowych wyjaśnień maksymalny czas udzielenia odpowiedzi na zgłoszoną reklamację może wynieść:

- 35 dni roboczych dla reklamacji związanej z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej, w szczególności reklamacji kartowych rozpatrywanych przy udziale Visa lub Mastercard
- 60 dni kalendarzowych od daty otrzymania reklamacji niezwiązanej z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej.

W przypadku przedłużonego terminu rozpatrzenia reklamacji poinformujemy Cię o przyczynie opóźnienia, wskazując okoliczności, które muszą zostać ustalone oraz przewidywany termin udzielenia odpowiedzi.

Zgłaszane przez Klientów reklamacje Bank Spółdzielczy w Żywcu rozpatruje nieodpłatnie.

Standardowo odpowiedź na złożoną reklamację zostanie wysłana w formie pisemnej na adres korespondencyjny lub mailowo – pod warunkiem, że wyrazisz na to zgodę.

Odwołania

Jeśli odpowiedź na złożoną reklamację nie będzie dla Ciebie satysfakcjonująca, możesz złożyć odwołanie do Zarządu Banku w terminie 30 dni od dnia otrzymania odpowiedzi na reklamację.

Dodatkowo w procesie odwoławczym masz prawo:

- zwrócenia się do Miejskiego Rzecznika Konsumenta lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta (jeśli posiadasz status konsumenta)
- zwrócenia się do Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego, działającego przy Związku Banków Polskich w celu pozasądowego rozstrzygnięcia sporu (jeśli posiadasz status konsumenta) w przypadkach roszczeń określonych w Regulaminie Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego, dostępnym na stronie internetowej Związku Banków Polskich (www.zbp.pl)
- wystąpienia z wnioskiem do Rzecznika Finansowego w celu rozpatrzenia sprawy lub przeprowadzenia postępowania polubownego zgodnie z Ustawą o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich z dnia 23 września 2016 r. (nie dotyczy osób prawnych)
- wystąpienia z powództwem do Sądu Powszechnego.

Właściwym dla Banku organem nadzoru jest:

Komisja Nadzoru Finansowego z siedzibą przy ul. Pięknej 20, 00-549 Warszawa

Adres korespondencyjny Urzędu:

Komisja Nadzoru Finansowego, ul. Piękna 20, skr. poczt. 419, 00-549 Warszawa.