

INFORMACJA DOTYCZĄCA SKŁADANIA SKARG PRZEZ KLIENTÓW BESKIDZKIEGO BANKU SPÓŁDZIELCZEGO

1. Klient Beskidzkiego Banku Spółdzielczego ma prawo złożyć skargę, zawierającą krytyczne uwagi, opinie lub żądania dotyczące w szczególności zaniedbań lub nienależytego wykonywania zadań przez jednostki/komórki organizacyjne Banku lub pracowników Banku oraz naruszania ogólnie przyjętych norm obyczajowych.
2. Klient ma możliwość złożenia skargi:
 - 1) na piśmie - osobiście w każdej placówce Banku, w godzinach przyjmowania klientów,
 - 2) przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe, na adres Centrali Banku – Bielsko-Biała ul. Komorowicka 272 lub Oddziału w Wadowicach – Wadowice, ul. Lwowska 72a,
 - 3) za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: sekretariat@bankbbs.pl,
 - 4) bezpośrednio w każdej placówce Banku w formie ustnej, w godzinach przyjmowania klientów,
 - 5) telefonicznie - na nr w Centrali Banku: (33) 815 89 76, lub w Oddziale w Wadowicach: (33) 872 08 76, w godzinach przyjmowania klientów.
3. Anonimowych skarg Bank nie rozpatruje.
4. Skargi powinny być rozpatrzone w terminie 14 dni od daty otrzymania skargi.
5. Skargi w sprawach szczególnie skomplikowanych powinny być rozpatrzone w terminie 30 dni daty otrzymania skargi.
6. W przypadku uzasadnionej niemożności udzielenia odpowiedzi w terminie 30 dni daty otrzymania skargi Bank:
 - 1) wyjaśnia przyczyny opóźnienia,
 - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone,
 - 3) wskazuje przewidywany termin udzielenia odpowiedzi, który nie powinien być dłuższy niż 60 dni od dnia otrzymania skargi.
7. Klient wnoszący skargę w sprawie niecierpiącej zwłoki, której załatwienie nie wymaga zbierania dowodów, informacji lub wyjaśnień, może być zawiadomiony o sposobie załatwienia skargi w inny niż pisemny, ustalony sposób. Jeżeli odbywa się to za pomocą telefonu należy z przeprowadzonej rozmowy sporządzić notatkę służbową.
8. W przypadku negatywnego rozstrzygnięcia skargi, istnieje możliwość:
 - 1) pisemnego odwołania się do Zarządu Banku, w każdej sprawie poza skargą na członka Zarządu, w terminie 7 dni od dnia otrzymania odpowiedzi;
 - 2) pozasądowego rozstrzygnięcia sporu z Bankiem; podmiotami właściwymi do rozstrzygania sporów wynikających ze złożonych skarg są:
 - a) Bankowy Arbitraż Konsumencki działający przy Związku Banków Polskich ul. Kruczkowskiego 8, 00-380 Warszawa, w przypadku Klienta będącego konsumentem, adres strony internetowej: <https://zbp.pl/dla-konsumentow/arbiter-bankowy/dzialalnosc>,
 - b) Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego, ul. Piękna 20 00-549 Warszawa, adres strony internetowej: <https://www.knf.gov.pl/dla-konsumenta/sad-polubowny>,

- 3) zwrócenia się o pomoc do Powiatowego lub Miejskiego Rzecznika Konsumenta (dotyczy tylko klientów – konsumentów),
- 4) wystąpienia z powództwem do właściwego miejscowo sądu powszechnego, tj. Sądu Rejonowego w Bielsku-Białej przeciwko Beskidzkiemu Bankowi Spółdzielczemu z siedzibą w Bielsku-Białej ul. Komorowicka 272.
9. Skargę dotyczącą członka Zarządu Banku rozpatruje Rada Nadzorcza Banku. W przypadku negatywnego rozstrzygnięcia przez Radę Nadzorczą Banku skargi dotyczącej członka Zarządu Banku nie przysługuje odwołanie.
10. Bank podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego, do której Klient może wnieść skargę na działanie Banku, jeżeli działanie to narusza przepisy prawa.

**Zarząd Beskidzkiego
Banku Spółdzielczego**