

Informacja dotycząca składania i rozpartwania reklamacji:

1. Zarząd Banku Spółdzielczego w Stopnicy niniejszym informuje, że zgodnie z ustawą z dnia 5 sierpnia 2015r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, Posiadacz Rachunku ma prawo do złożenia reklamacji rozumianej, jako zgłoszenie zastrzeżenia dotyczącego usług świadczonych przez Bank.
2. Reklamacja może być złożona w Centrali Banku Spółdzielczego w Stopnicy lub w Oddziale Banku w Tuczępach.
3. Reklamacja może być złożona:
 - 1) w formie pisemnej – osobiście albo przesyłką pocztową,
 - 2) ustnie – podczas wizyty w placówce Banku,
 - 3) w formie elektronicznej – na adres: stopnica@banki.softnet.com.pl
4. Reklamacja jest rozpatrywana przez Bank w terminie nie dłuższym niż 30 dni od daty wpływu reklamacji. W szczególnie skomplikowanych przypadkach rozpatrzenie reklamacji nastąpi w terminie nie dłuższym niż 60 dni od daty otrzymania reklamacji, przy czym w takim przypadku Bank przekaze Posiadaczowi rachunku informację w której:
 - 1) wyjaśni przyczynę opóźnienia,
 - 2) wskaże okoliczności, które należy ustalić dla rozpatrzenia sprawy,
 - 3) określi przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji nie dłuższy niż 60 dni od jej otrzymania.
5. O sposobie rozpatrzenia reklamacji Posiadacz rachunku zostanie poinformowany pisemnie w postaci papierowej lub pocztą elektroniczną, z zastrzeżeniem że odpowiedź w formie elektronicznej będzie dostarczana wyłącznie na wniosek Posiadacza rachunku i na wskazany przez niego adres e-mail.

Zarząd Banku Spółdzielczego
w Stopnicy