

**Informacja dotycząca składania i rozpatrywania reklamacji w Banku Spółdzielczym
Rzemiosła w Krakowie – informacja dla Klientów Banku.**

Klient może złożyć w Banku reklamację, w której zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Bank.

Dopuszczalna forma reklamacji:

- pisemna – osobiście lub przesyłką pocztową,
- ustna – telefonicznie lub osobiście podczas wizyty Klienta w placówce Banku.
Bank może zażądać pisemnego potwierdzenia zgłoszenia dokonanego w formie ustnej, o czym poinformuje Klienta.
- elektroniczna – za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres:
reklamacje@bsr.krakow.pl

Dane Klienta:

Reklamacja powinna zawierać istotne dla rozpatrzenia sprawy zastrzeżenia oraz dane osobowe i adresowe Klienta.

(formularz reklamacji zamieszczony na stronie internetowej Banku www.bsr.krakow.pl – zakładka: Dokumenty do pobrania).

Miejsce złożenia reklamacji:

Reklamacja może być złożona w siedzibie Banku Spółdzielczego Rzemiosła w Krakowie, ul. Dunajewskiego 7 31-133 Kraków oraz w każdej placówce Banku (Oddziały, Filie, Punkty Obsługi Klienta).

Termin udzielenia odpowiedzi na reklamację:

Bez zbędnej zwłoki jednak nie później niż w terminie 30 dni od daty otrzymania reklamacji lub w przypadku reklamacji dotyczących usług płatniczych 15 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji (do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem).

W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w w/w terminie, Bank w informacji przekazanej Klientowi, który wystąpił z reklamacją wyjaśnia przyczynę opóźnienia, wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy, określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji lub w przypadku reklamacji dotyczących usług płatniczych 35 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji.

Sposób powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji:

- 1) Odpowiedź powinna zostać udzielona w formie papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji, w formie uzgodnionej z Klientem i na wskazany przez niego adres.
- 2) Odpowiedź może zostać dostarczona pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek Klienta.

W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji Klienta, Bank w odpowiedzi poinformuje Klienta o możliwości:

- 1) Odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi do Zarządu Banku,
- 2) Skorzystania z mediacji przed Sądem Polubownym przy Komisji Nadzoru Finansowego, informacje dostępne na stronie www.knf.gov.pl,
- 3) Skierowania sprawy do Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego przy Związku Banków Polskich w celu pozasądowego rozstrzygnięcia sporu (przysługuje Klientowi posiadającemu status konsumenta), informacje dostępne na stronie www.zbp.pl,
- 4) Wystąpienia do Rzecznika Finansowego w trybie rozpatrywania reklamacji lub pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporu, informacje dostępne na stronie www.rf.gov.pl,
- 5) Wystąpienia z powództwem przeciwko Bankowi Spółdzielczemu Rzemiosła w Krakowie do sądu powszechnego w Krakowie właściwego dla miejsca siedziby Banku lub do sądu powszechnego właściwego dla siedziby Oddziału w przypadku gdy roszczenie pozostaje w związku z działalnością tego Oddziału. Jednocześnie Bank informuje, iż Klient ma możliwość wystąpienia z powództwem o roszczenie wynikające z czynności bankowej przeciwko Bankowi Spółdzielczemu Rzemiosła w Krakowie przed sąd właściwy dla swego miejsca zamieszkania. Dodatkowo powództwo o zawarcie umowy, ustalenie jej treści, o zmianę umowy oraz o ustalenie istnienia umowy, o jej wykonanie, rozwiązanie lub unieważnienie, a także o odszkodowanie z powodu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy można skierować przed sąd miejsca jej wykonania.