

Załącznik nr 1 do Instrukcji rozpatrywania reklamacji w ETNO Banku Spółdzielczym

**Informacja dotycząca możliwości złożenia reklamacji/skargi przez Klienta ETNO Banku Spółdzielczego**

1. Klient ETNO Banku Spółdzielczego, ma prawo złożyć reklamację/skargę odnoszącą się do zastrzeżeń dotyczących świadczonych przez Bank usług lub dotyczącą działalności Banku.
2. Reklamacje/skargi można składać w dowolnej jednostce organizacyjnej ETNO Banku Spółdzielczego, obsługującej Klientów:
  - 1) w formie pisemnej – osobiście - w jednostkach organizacyjnych Banku, albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529) na adres siedziby Banku: ETNO Bank Spółdzielczy, 34-381 Radziechowy-Wieprz 700;
  - 2) ustnie – telefonicznie na numer telefonu 33/867 66 16, 867 66 46 z której pracownik winien sporządzić notatkę służbową, albo osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w jednostce organizacyjnej Banku;
  - 3) w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, na adres poczty elektronicznej: bs@etnobank.pl.
3. Dopuszcza się możliwość złożenia reklamacji/skargi przez pełnomocnika dysponującego pełnomocnictwem posiadającym zwykłą formę pisemną, chyba że istnieją szczególne uwarunkowania faktyczne lub prawne, wskazujące na konieczność zachowania dla pełnomocnictwa innej formy szczególnej.
4. W celu umożliwienia Bankowi rzetelnego rozpatrzenia reklamacji/skargi, Klient powinien zgłosić reklamację/skargę niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia.
5. Reklamacja/skarga powinna zawierać istotne dla rozpatrzenia sprawy zastrzeżenia i informacje oraz dane adresowe Klienta.
6. Bieg terminu rozpatrzenia reklamacji/skargi rozpoczyna się w dniu jej wpływu do Banku.
7. Wszystkie reklamacje/skargi wpływające do Banku rozpatrywane są ze szczególną starannością, bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu 30 dni od dnia otrzymania, za wyjątkiem skarg na działalność Zarządu, które są rozpatrywane na najbliższym od daty zgłoszenia posiedzeniu Rady Nadzorczej.
8. O rozpatrzeniu reklamacji/skargi Klient zostanie poinformowany pisemnie, w postaci papierowej lub pocztą elektroniczną, z zastrzeżeniem, że odpowiedź w formie elektronicznej może być dostarczona wyłącznie na wniosek Klienta.
9. W uzasadnionych przypadkach, gdy z uwagi na złożoność sprawy, zachodzi konieczność przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego i termin 30 – dniowy rozpatrzenia reklamacji/skargi nie może zostać dotrzymany, Bank przed upływem tego terminu, informuje pisemnie Klienta o:
  - 1) przyczynie opóźnienia;
  - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone;
  - 3) wskazuje przewidywany termin udzielenia odpowiedzi, który nie może być dłuższy niż 60 dni od dnia jej otrzymania.
10. Bank nie pobiera opłat za przyjęcie i rozpatrzenie reklamacji/skargi.
11. Klient ma prawo do złożenia odwołania od decyzji Banku do:
  - 1) Zarządu Banku w terminie 30 dni od dnia otrzymania odpowiedzi na reklamację/skargę;
  - 2) Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego, działającego przy Związku Banków Polskich w celu pozasądowego rozstrzygnięcia sporów - w przedmiocie roszczeń nie przekraczających 12.000 złotych, a w przypadku sporów dotyczących kredytów hipotecznych nie przekraczających kwoty 20.000 zł.
  - 3) Sądu polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego;
  - 4) Sądu powszechnego w drodze powództwa cywilnego;
  - 5) Rzecznika Finansowego;
  - 6) Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta.
12. Organem sprawującym nadzór nad Bankiem jest Komisja Nadzoru Finansowego z siedzibą w Warszawie, Plac Powstańców Warszawy 1, 00-030 Warszawa, adres korespondencyjny Urzędu: Plac Powstańców Warszawy 1, skr. poczt. 419, 00-950 Warszawa 1.