

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. z 2017 r. poz. 1481 z późn. zm.) 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. Reklamacje/skargi wpływające do Banku rozpatrywane są niezwłocznie:
 - 1) dla reklamacji/skarg związanych z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty debetowej w terminie nie późniejszym niż 15 dni roboczych od jej otrzymania.

W przypadku, gdy rozpatrzenie reklamacji/skargi nie będzie możliwe w terminie 15 dni roboczych z uwagi na złożoność sprawy, Bank poinformuje o tym na piśmie Klienta, wskazując przyczynę opóźnienia i okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia reklamacji/skargi, przewidywany termin jej rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi, który nie może być dłuższy niż 35 dni roboczych od dnia złożenia reklamacji;
 - 2) dla pozostałych reklamacji/skarg (związanych ze świadczeniem usług innych niż wymienione w pkt 1) w terminie nie późniejszym niż 30 dni od jej otrzymania.

W przypadku, gdy rozpatrzenie reklamacji nie będzie możliwe w terminie 30 dni z uwagi na złożoność sprawy, Bank poinformuje o tym na piśmie Klienta, wskazując przyczynę opóźnienia i okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia reklamacji, przewidywany termin jej rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi który nie może być dłuższy niż 60 dni od dnia złożenia reklamacji.
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. Bank nie pobiera opłat za przyjęcie i rozpatrzenie reklamacji/skargi.
10. 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.
11. Organem sprawującym nadzór nad Bankiem jest Komisja Nadzoru Finansowego z siedzibą w Warszawie, ul. Piękna 20, 00-549 Warszawa, adres korespondencyjny Urzędu: Plac Powstańców Warszawy 1, skr. poczt. 419, 00-950 Warszawa 1.