

Misją naszego Banu jest świadczenie kompleksowych, profesjonalnych i bezpiecznych usług Bankowych. Jeśli jednak masz zastrzeżenia, możesz złożyć reklamację. Jesteśmy otwarci na Twoją opinię.

Reklamację możesz złożyć

- telefonicznie – pod numerem:
 - Centrala w Białej (+48) 77 4388520, 77 4388510;
 - Punkt kasowy w Białej (+48) 77 4387042;
 - Punkt kasowy w Łączniku (+48) 77 4376313lub numerem wskazanym w zakładce „O Banku” na stronie www.bsbiala.pl (opłata według taryfy operatora).
- pisemnie – wysyłając list na adres:
 - Bank Spółdzielczy w Białej ul. Prudnicka 29A, 48-210 Białalub na adres placówki Banku:
 - Punkt Kasowy w Białej ul. Rynek 14, 48-210 Biała;
 - Punkt kasowy w Łączniku ul. św. Walentego 17, 48-220 Łącznik.
- osobiście – w najbliższej placówce Banku.
- elektronicznie – za pośrednictwem skrzynki e: mail bank@bsbiala.pl
- elektronicznie na skrzynkę: AE:PL-45982-76493-VUJVF-16 w ramach usługi e-Doręczenia.

Reklamację możesz również złożyć przez pełnomocnika, który będzie dysponował prawidłowo sporządzonym pełnomocnictwem.

Rozpatrywanie reklamacji

Wszystkie reklamacje starannie rozpatrujemy. Odpowiedzi na reklamację udzielamy nie później niż w terminie:

- do 15 dni roboczych od daty jej otrzymania dla reklamacji związanej z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej
- do 30 dni kalendarzowych od daty otrzymania reklamacji niezwiązanej z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej.

Jednak w przypadkach wymagających bardziej szczegółowych wyjaśnień maksymalny czas udzielenia odpowiedzi na zgłoszoną reklamację może wynieść:

- 35 dni roboczych dla reklamacji związanej z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej, w szczególności reklamacji kartowych rozpatrywanych przy udziale Visa lub Mastercard
- 60 dni kalendarzowych od daty otrzymania reklamacji niezwiązanej z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej.

W przypadku przedłużonego terminu rozpatrzenia reklamacji poinformujemy Cię o przyczynie opóźnienia, wskazując okoliczności, które muszą zostać ustalone oraz przewidywany termin udzielenia odpowiedzi.

Zgłaszane przez Klientów reklamacje Bank BPS rozpatruje nieodpłatnie.

Standardowo odpowiedź na złożoną reklamację zostanie wysłana w formie pisemnej na adres korespondencyjny lub mailowo – pod warunkiem, że wyrazisz na to zgodę.

Odwołania

Jeśli odpowiedź na złożoną reklamację nie będzie dla Ciebie satysfakcjonująca, możesz złożyć odwołanie do Zarządu Banku w terminie 30 dni od dnia otrzymania odpowiedzi na reklamację.

Dodatkowo w procesie odwoławczym masz prawo:

- zwrócenia się do Miejskiego Rzecznika Konsumenta lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta (jeśli posiadasz status konsumenta)
- zwrócenia się do Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego, działającego przy Związku Banków Polskich w celu pozasądowego rozstrzygnięcia sporu (jeśli posiadasz status konsumenta) w przypadkach roszczeń określonych w Regulaminie Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego, dostępnym na stronie internetowej Związku Banków Polskich (www.zbp.pl)
- wystąpienia z wnioskiem do Rzecznika Finansowego w celu rozpatrzenia sprawy lub przeprowadzenia postępowania polubownego zgodnie z Ustawą o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich z dnia 23 września 2016 r. (nie dotyczy osób prawnych)
- wystąpienia z powództwem do Sądu Powszechnego.

Właściwym dla Banku organem nadzoru jest:

Komisja Nadzoru Finansowego z siedzibą przy ul. Pięknej 20, 00-549 Warszawa

Adres korespondencyjny Urzędu:

Komisja Nadzoru Finansowego, ul. Piękna 20, skr. poczt. 419, 00-549 Warszawa.