

Tryb i zasady wnoszenia i rozpatrywania skarg i reklamacji Klientów

Klient Banku Spółdzielczego w Ozorkowie, zwanego dalej Bankiem, ma możliwość złożenia skargi/reklamacji, czyli wystąpienia zawierającego zastrzeżenie dotyczące świadczonych usług lub działalności Banku, a Bank ma obowiązek rozpatrzenia reklamacji według poniższych zasad:

1. W celu umożliwienia Bankowi rzetelnego rozpatrzenia skargi/reklamacji, Klient powinien zgłosić skargę/reklamację niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenie.
2. Skarga/reklamacja powinna zawierać istotne dla rozpatrzenia sprawy zastrzeżenie oraz dane adresowe Klienta.
3. Klient może składać skargę/reklamację w każdej jednostce organizacyjnej Banku zajmującej się obsługą Klienta, w formie:
 - 1) pisemnej – osobiście lub za pośrednictwem operatora pocztowego, kuriera lub poczty;
 - 2) ustnej – w rozmowie bezpośrednio z pracownikiem przyjmującym skargę/reklamację – osobiście.
4. Skargi/reklamacje przyjmowane są w miejscu ich złożenia.
5. Na życzenie Klienta Bank potwierdza pisemnie lub w inny sposób uzgodniony z Klientem, fakt złożenia przez niego skargi.
6. Bieg terminu rozpatrzenia skargi/reklamacji rozpoczyna się w dniu jej wpływu do Banku.
7. Klient może składać skargę/reklamację przez pełnomocnika dysponującego pełnomocnictwem posiadającym zwykłą formę pisemną, chyba że istnieją szczególne uwarunkowania faktyczne wskazujące na konieczność zachowania innej formy szczególnej, o czym klient jest informowany na etapie zawarcia umowy.
8. Skarga/reklamacja przekazana do Banku jest rozpatrywana w sposób zapewniający wydanie niezależnego i obiektywnego rozstrzygnięcia zastrzeżenia w niej zawartego.
9. Bank udziela odpowiedzi na skargę/reklamację bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie do 30 dni od daty jej otrzymania.
10. W przypadku, gdy z uwagi na złożoność sprawy, zachodzi konieczność przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego i termin 30-dniowy nie może zostać dotrzymany, Bank przed upływem tego terminu, informuje klienta o:
 - 1) przyczynie opóźnienia;
 - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone;
 - 3) wskazuje przewidywany termin udzielenia odpowiedzi.
11. W przypadku, o którym mowa w ust. 10, termin rozpatrzenia reklamacji/skargi przez Bank i udzielenia odpowiedzi nie może być dłuższy niż 60 dni od daty jej otrzymania.
12. Odpowiedź na skargę/reklamację udzielana jest w formie pisemnej i wysyłana do Klienta za pośrednictwem poczty z potwierdzeniem odbioru.

Klienci Banku będący konsumentami mają możliwość zwrócenia się o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta.

Bank Spółdzielczy w Ozorkowie podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego oraz dopuszcza możliwość polubownego rozwiązywania sporów.