

### 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 zastrzeżenia 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 zastrzeżenia.
2. Skarga/reklamacja powinna zawierać istotne dla rozpatrzenia sprawy zastrzeżenia 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 posłańca;
  - 2) ustnej – w rozmowie bezpośredniej z pracownikiem przyjmującym skargę/reklamację – osobiście albo telefonicznie.
  - 3) w formie elektronicznej- przez pocztę elektroniczną oraz faksem.
4. Skargi /reklamacje przyjmowane są w miejscu ich złożenia.
5. Na żądanie 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. Odpowiedź na reklamację dotyczącą świadczonych przez Bank usług płatniczych powinna być udzielona klientowi bez zbędnej zwłoki nie później niż w terminie do **15 dni roboczych** od daty otrzymania reklamacji przez Bank, w przypadku pozostałych reklamacji w terminie do **30 dni kalendarzowych** od daty otrzymania reklamacji przez Bank.
10. W szczególnie skomplikowanych przypadkach termin, o którym mowa w ust. 9 może ulec wydłużeniu do **35 dni roboczych** w przypadku reklamacji dotyczących świadczonych przez Bank usług płatniczych, w przypadku pozostałych reklamacji do **60 dni kalendarzowych**.
11. O rozpatrzeniu reklamacji klient zostanie poinformowany pisemnie, w postaci papierowej lub pocztą elektroniczną, z zastrzeżeniem, że odpowiedź w formie elektronicznej może być dostarczona wyłącznie na wniosek klienta.

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.