



*Załącznik Nr 1 do „Instrukcji rozpatrywania reklamacji/skarg Klientów
Banku Spółdzielczego w Olecku”*

Tryb i zasady wnoszenia i rozpatrywania reklamacji Klientów

Klient Banku Spółdzielczego w Olecku zwanego dalej Bankiem ma możliwość złożenia 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 reklamacji, Klient powinien zgłosić reklamację niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia.
2. Reklamacja powinna zawierać istotne dla rozpatrzenia sprawy zastrzeżenia oraz dane adresowe Klienta.
3. Klient może składać reklamację w formie pisemnej w siedzibie Banku oraz w dowolnej jednostce organizacyjnej Banku zajmującej się obsługą Klientów, za pośrednictwem poczty, posłańca lub osobiście.
4. Bieg terminu rozpatrzenia reklamacji rozpoczyna się w dniu wpływu reklamacji od Klienta, w sposób określony w pkt. 3.
5. Klient może składać 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.
6. Reklamacja przekazana do Banku jest rozpatrywana w sposób zapewniający wydanie niezależnego i obiektywnego rozstrzygnięcia zastrzeżenia w niej zawartego.
7. Bank udziela odpowiedzi na reklamację bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie do 30 dni od daty otrzymania reklamacji.
8. W przypadku, gdy z uwagi na złożoność sprawy, zachodzi konieczność przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego i termin 30-dniowy nie może zostać dotrzymany, Bank informuje Klienta o przyczynie opóźnienia, wskazując okoliczności, które muszą zostać ustalone oraz przewidywany termin udzielenia odpowiedzi, który nie może być dłuższy niż 60 dni od daty otrzymania reklamacji.
9. Powiadomienie o sposobie rozpatrzenia reklamacji sporządzane jest w formie pisemnej i wysyłane do Klienta za pośrednictwem poczty z potwierdzeniem odbioru bądź w innej formie uzgodnionej z Klientem.
10. Formularz reklamacji dostępny jest w placówkach Banku lub na stronie internetowej Banku.

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

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