



## **Informacja o zasadach wnoszenia i rozpatrywania reklamacji/skarg i wniosków w Banku Spółdzielczym „Bank Rolników” w Opolu.**

Klient Banku Spółdzielczego „Bank Rolników” w Opolu ma prawo złożyć reklamację, skargę lub wniosek, dotyczące zastrzeżenia do świadczonych przez Bank usług w zakresie wykonywanych czynności bankowych w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku Prawo bankowe, zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Bank lub wykonywanej przez Bank działalności, propozycje poprawy funkcjonowania Banku, lepszego zaspokojenia potrzeb klientów, usprawnienia pracy lub poszerzenia oferty, a Bank ma obowiązek rozpatrzenia ich w sposób nie powodujących utrudnień, według poniższych zasad:

### **1. Forma i miejsce złożenia reklamacji, skargi, wniosku**

Reklamacja, skarga lub wniosek może być złożona w formie:

- **pisemnej** – osobiście w placówce Banku obsługującej klientów albo przesyłką pocztową wysłaną na adres korespondencyjny Banku: ul. Książąt Opolskich 36a, 45-005 Opole;
- **ustnej** – telefonicznie dzwoniąc pod numerem (+48) 774 021 442 lub inny wskazany na stronie Banku [www.bs-opole.com.pl](http://www.bs-opole.com.pl) w zakładce Kontakty, lub osobiście podczas wizyty w placówce Banku,
- **elektronicznej** – za pośrednictwem wiadomości e-mail [bs-opole@bs-opole.com.pl](mailto:bs-opole@bs-opole.com.pl).

Reklamacja, skarga lub wniosek może być złożona osobiście w każdej jednostce Banku obsługującej klientów pod adresem:

Złożenie skargi/reklamacji niezwłocznie po powzięciu zastrzeżeń ułatwi i przyspieszy jej rzetelne rozpatrzenie.

### **2. Zakres danych do zamieszczenia w zgłoszeniu**

Każda reklamacja, skarga, wniosek powinna zawierać:

- 1) imię i nazwisko lub nazwę klienta;
- 2) adres korespondencyjny;
- 3) szczegółowy opis zdarzenia lub przedmiotu zastrzeżeń klienta;
- 4) oczekiwania Klienta dotyczące rozpatrzenia reklamacji, skargi, wniosku;
- 5) w celu ułatwienia identyfikacji klienta:
  - PESEL w przypadku klientów indywidualnych,
  - NIP lub numer w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego w przypadku klientów instytucjonalnych.

Bank może poprosić o uzupełnienie informacji lub przedłożenie dokumentów niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji.

### **3. Termin rozpatrzenia reklamacji, skargi, wniosku**

Bank udziela odpowiedzi na reklamację w terminie:

- 1) 15 dni roboczych od daty jej otrzymania dla reklamacji, związanej z realizacją usługi płatniczej w tym wydania karty płatniczej;
- 2) 30 dni kalendarzowych od dnia jej otrzymania dla reklamacji niezwiązanej z realizacją usługi

płatniczej w tym wydania karty płatniczej. W uzasadnionych przypadkach, gdy zachodzi konieczność przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego i ww. terminy rozpatrzenia reklamacji nie mogą zostać dotrzymane, Bank przed upływem tego terminu, informuje Klienta o przyczynie opóźnienia ze wskazaniem okoliczności, które muszą zostać ustalone oraz przewidywanego terminu udzielenia odpowiedzi.

**4. W przypadku, o którym mowa w ust. 3. termin rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi przez Bank nie może być dłuższy niż:**

- 1) 35 dni roboczych dla reklamacji, związanej z realizacją usługi płatniczej w tym wydania karty płatniczej, w szczególności reklamacji kartowych rozpatrywanych przy udziale Visa lub MasterCard;
- 2) 60 dni kalendarzowych od daty otrzymania reklamacji niezwiązanej z realizacją usługi płatniczej w tym wydania karty płatniczej.

**5. W przypadku niedotrzymania terminu określonego w ust. 3, a w określonych przypadkach terminu określonego w ust. 4, reklamację uznaje się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.**

**6. Sposób powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji, skargi lub wniosku**

Bank udziela odpowiedzi na reklamację, skargę, wniosek Klienta w formie pisemnej, listem poleconym wysłanym na adres korespondencyjny Klienta.

Odpowiedź może zostać dostarczona pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek osoby, która złożyła tę reklamację, skargę lub wniosek.

**7. Bank informuje, że:**

- przewiduje możliwość pozasądowego rozstrzygnięcia sporów,
- organem nadzoru właściwym w sprawach ochrony konsumenta jest Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, plac Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa,
- organem nadzoru nad działalnością Banku jest Komisja Nadzoru Finansowego, plac Powstańców Warszawy 1, skrytka pocztowa 419, 00-950 Warszawa,
- reklamacje rozpatrywane są zgodnie z ustawą z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku finansowym.