*Załącznik Nr 1 do Instrukcji składania i rozpatrywania reklamacji/skarg i wniosków*

*w Banku Spółdzielczym ,,Bank Rolników” w Opolu*

**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 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.

1. **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.

1. **Termin rozpatrzenia reklamacji, skargi, wniosku**

Bank rozpatruje reklamację, skargę, wniosek i udziela Klientowi odpowiedzi bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia ich otrzymania.

W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji, skargi, wniosku i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni, Bank przekazuje Klientowi informację, w której:

1. wyjaśnia przyczynę opóźnienia,
2. wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy,
3. określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji, skargi, wniosku i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji, skargi, wniosku.
4. **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.

1. **Bank informuje, że:**

* przewiduje możliwość pozasądowego rozstrzygania 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.