



## **Informacja o zasadach składania i rozpatrywania skarg i wniosków**

*W przypadku zastrzeżeń do działalności Banku w zakresie nie związanym z wykonywaniem czynności bankowych przez Powiatowy Bank Spółdzielczy w Zamościu członek Banku lub Klient ma możliwość złożenia skargi.*

*W sprawach związanych z poprawą funkcjonowania Banku, usprawnienia pracy lub poszerzenia oferty, członkowie Banku lub Klienci mogą składać wnioski.*

### **I. Miejsce i formy złożenia skarg i wniosku.**

Członkowie Banku i Klienci mogą złożyć skargę lub wniosek w następującej formie:

- 1) pocztą tradycyjną kierując pismo na adres korespondencyjny Centrali Banku lub na adres dowolnej Placówki Banku;
- 2) elektronicznej - na adres mailowy [portal.klient@pbszamosc.pl](mailto:portal.klient@pbszamosc.pl) lub na adres do doręczeń elektronicznych: PL-42180-00528-HWISV-16;
- 3) pisemnie lub ustnie w Placówce Banku, przy czym przyjęcie skargi lub wniosku w formie ustnej wymaga potwierdzenia jej złożenia na piśmie Klienta.

### **II. Termin rozpatrzenia skargi i wniosku.**

Bank rozpatruje złożoną skargę/wniosek i udziela na nią odpowiedzi bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od daty otrzymania skargi/wniosku. W przypadku skarg na działalność Zarządu Banku termin powyższy liczony jest od posiedzenia organu Banku rozpatrującego skargę.

W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie skargi i udzielenie odpowiedzi w ww. terminach Bank przekaze informację o sposobie załatwienia sprawy najpóźniej w terminie 60 dni.

### **III. Sposób powiadomienia o rozpatrzeniu skargi i wniosku.**

Bank poinformuje Klienta/członka Banku o rozpatrzeniu skargi/wniosku listem poleconym ze zwrotnym poświadczeniem odbioru. Odpowiedź może być dostarczona pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek Klienta/członka Banku.