



## 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.*

### 1. Miejsce i formy złożenia skarg i wniosków

Skarga i wniosek może być złożona w dowolnej Jednostce organizacyjnej Powiatowego Banku Spółdzielczego w Zamościu:

- 1) w formie pisemnej – osobiście albo przesyłką pocztową na adres korespondencyjny: 22- 400 Zamość, ul. Partyzantów 3a;
- 2) ustnie – osobiście do protokołu podczas wizyty w placówce Banku;
- 3) w formie elektronicznej – na adres [portal.klient@pbszamosc.pl](mailto:portal.klient@pbszamosc.pl)

### 2. Termin rozpatrzenia skargi i wniosku

Bank rozpatruje złożoną skargę i 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 przekazuje informację o sposobie załatwienia sprawy najpóźniej w terminie 60 dni.

### 3. 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.