



Informacja **o zasadach składania i rozpatrywania reklamacji Klientów** **w Warminskim Banku Spółdzielczym**

Warminski Bank Spółdzielczy, zwany dalej „WBS”, informuje, że Klientom przysługuje prawo złożenia reklamacji, w której zgłosi zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez WBS.

Forma reklamacji

1. Dopuszczalną formą złożenia reklamacji przez Klienta jest forma pisemna (pismo złożone osobiście w WBS albo przesyłką pocztową na adres siedziby WBS, faks, e-mail na adres poczty elektronicznej: centrala@wbs-jonkowo.pl) lub ustna (zgłoszenie telefoniczne lub zgłoszenie w bezpośrednim kontakcie z Pracownikiem WBS do protokołu podczas wizyty Klienta w WBS).
2. Klient powinien złożyć reklamację niezwłocznie po zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia.
3. Złożenie reklamacji niezwłocznie po powzięciu przez Klienta zastrzeżeń ułatwi i przyspieszy rzetelne rozpatrzenie skargi przez WBS, chyba że okoliczność ta nie ma wpływu na sposób procedowania skargi.

Zgłaszanie i rozpatrywanie reklamacji

1. Reklamacje wnoszone są w formie pisemnej lub ustnej:
 - 1) w siedzibie WBS: Jonkowo, Pl. 650-lecia Jonkowa 12, 11-042 Jonkowo,
 - 2) w każdej jednostce organizacyjnej WBS zajmującej się obsługą Klienta,
 - 3) bezpośrednio lub za pośrednictwem operatora pocztowego, kuriera lub posłańca z dopiskiem „Reklamacja”,
 - 4) przez pełnomocnika.
2. Reklamacja może zostać złożona przez pełnomocnika dysponującego pełnomocnictwem udzielonym w zwykłej formie pisemnej, chyba że istnieją szczególne uwarunkowania wskazujące na konieczność zachowania innej formy szczególnej, a Klient został o tym poinformowany na etapie zawarcia umowy.
3. Złożenie reklamacji przez Klienta w każdej jednostce organizacyjnej WBS zajmującej się obsługą Klienta jest równoznaczne ze złożeniem jej w siedzibie WBS, jeżeli chodzi o początek biegu terminu rozpatrzenia reklamacji.
4. W przypadku złożenia reklamacji w sposób inny niż za pośrednictwem operatora pocztowego, kuriera lub posłańca, WBS na żądanie Klienta przekazuje Klientowi pisemne potwierdzenie złożenia reklamacji lub w inny sposób uzgodniony z Klientem.
5. Przyjmując pisemną reklamację Klienta, Pracownik WBS potwierdza jej złożenie odciskając pieczęć nagłówkową jednostki organizacyjnej, jak również odnotowuje datę wpływu pisma oraz składa obok swój czytelny podpis.
6. Przyjmując ustną reklamację Klienta, Pracownik WBS sporządza protokół z wypowiedzi Klienta, a następnie odczytuje go Klientowi. Klient, po zaakceptowaniu spisanej treści ustnej reklamacji, prosi Klienta o złożenie czytelnego podpisu i wpisanie daty złożenia reklamacji. Pracownik potwierdza złożenie reklamacji odciskając pieczęć nagłówkową jednostki organizacyjnej, jak również odnotowuje datę wpływu pisma oraz składa obok swój czytelny podpis.
7. W przypadku, gdy reklamacja nie zawiera wszystkich niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji informacji i / lub dokumentów, WBS informuje Klienta o konieczności uzupełnienia.
8. Dostarczone przez Klienta informacje i / lub dokumenty dotyczące reklamacji zostają niezwłocznie dołączone do reklamacji.
9. Odpowiedź na reklamację jest udzielana w formie pisemnej (w postaci papierowej), chyba że uzgodniono z Klientem inną formę udzielenia odpowiedzi (np. za pośrednictwem poczty elektronicznej).
10. Odpowiedź na reklamację jest kierowana na adres wskazany w reklamacji, z zastrzeżeniem pkt. 11.
11. Reklamację, która nie zawiera imienia i nazwiska lub nazwy oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpoznania, chyba że treść reklamacji obejmuje dane umożliwiające weryfikację zgłaszającego, a wynik rozpatrzenia danej reklamacji może służyć interesom WBS. W takiej sytuacji odpowiedź na reklamację kierowana jest na znany WBS adres zamieszkania lub adres korespondencyjny Klienta.

Terminy rozpatrywania reklamacji

1. WBS rozpatruje reklamację złożoną przez Klienta udzielając odpowiedzi w formie pisemnej przy użyciu czcionki Times New Roman 12 pkt, a na uzasadnione żądanie Klienta, przy użyciu większej czcionki.