

Tryb i zasady wnoszenia i rozpatrywania skarg/reklamacji Klientów Banku Spółdzielczego w Lubeni

Klient Banku Spółdzielczego w Lubeni, zwanego dalej Bankiem, ma możliwość złożenia skargi/reklamacji, czyli wystąpienia zawierającego zastrzeżenia dotyczące świadczonych usług lub działalności Banku, a Bank ma obowiązek rozpatrzenia skargi/reklamacji według poniższych zasad:

1. W celu umożliwienia Bankowi rzetelnego rozpatrzenia skargi/reklamacji, Klient powinien zgłosić skargę/reklamację niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia.
2. Skarga/reklamacja powinna zawierać istotne dla rozpatrzenia sprawy zastrzeżenia oraz dane adresowe Klienta.
3. Klient może składać skargę/reklamację w dowolnej placówce Banku:
 - a. w formie pisemnej – osobiście albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt. 21 ustawy z dnia 23.1.2012r. – prawo pocztowe (Dz.U. poz.1529);
 - b. ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w placówce Banku;
 - c. w formie elektronicznej – na adres poczty elektronicznej sekretariat@bslubenia.pl
4. Reklamacje dotyczące operacji finansowych Bank przyjmuje wyłącznie w formie pisemnej.
5. Bieg terminu rozpatrzenia skargi/reklamacji rozpoczyna się w dniu jej wpływu do Banku.
6. Skarga/reklamacja przekazana do Banku jest rozpatrywana w sposób zapewniający wydanie niezależnego i obiektywnego rozstrzygnięcia zastrzeżenia w niej zawartego.
7. Bank udziela odpowiedzi na skargę/reklamację bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie do 30 dni od daty jej otrzymania.
8. W przypadku, gdy z uwagi na złożoność sprawy, zachodzi konieczność przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego i termin 30-dniowy nie może zostać dotrzymany, Bank informuje Klienta o prowadzonym postępowaniu i zakreśla termin udzielenia odpowiedzi.
9. W przypadku, o którym mowa w pkt. 8, termin rozpatrzenia skargi/reklamacji przez Bank i udzielenia odpowiedzi nie może być dłuższy niż 60 dni od daty jej otrzymania.
10. O rozpatrzeniu skargi/reklamacji Klient zostaje poinformowany pisemnie, w postaci papierowej lub pocztą elektroniczną, z zastrzeżeniem, że odpowiedź w formie elektronicznej może być dostarczona wyłącznie na wniosek Klienta.

Klienci Banku będący konsumentami mają możliwość zwrócenia się o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta.

Klienci Banku mają możliwość skorzystania z mediacji przed Rzecznikiem Finansowym, Sądem polubownym przy Komisji Nadzoru Finansowego lub Związku Banków Polskich.

Bank Spółdzielczy w Lubeni podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego oraz dopuszcza możliwość polubownego rozwiązywania sporów.