

## **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. Klient może składać skargę/reklamację w dowolnej placówce Banku (adresy i numery telefonów podane są na stronie internetowej Banku):
  - a. w formie pisemnej – osobiście albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt. 21 ustawy z dnia 23.11.2012 r. – prawo pocztowe (Dz.U. z 2018 poz. 2188 z późn. zm);
  - b. ustnie – telefonicznie albo osobiście podczas wizyty Klienta w placówce Banku;
  - c. w formie elektronicznej – na adres poczty elektronicznej [sekretariat@bs.lubenia.pl](mailto:sekretariat@bs.lubenia.pl).
3. Treść skargi/reklamacji złożonej w formie pisemnej powinna zawierać:
  - 1) imię i nazwisko składającego reklamację,
  - 2) nr PESEL w przypadku osoby fizycznej lub REGON / NIP w przypadku osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej,
  - 3) adres korespondencyjny,
  - 4) dokładny opis zdarzenia lub przedmiotu zastrzeżeń, 5) własnoręczny podpis składającego reklamację.
4. Treść skargi/reklamacji złożonej w formie elektronicznej powinna zawierać dane określone w ust. 3 pkt. 1 – 4.
5. Reklamacja dotycząca transakcji płatniczej powinna dodatkowo zawierać:
  - 1) imię i nazwisko użytkownika karty,
  - 2) numer karty,
  - 3) numer rachunku Karty,
  - 4) datę i kwotę reklamowanej transakcji płatniczej,
  - 5) miejsce dokonania reklamowanej transakcji płatniczej (nazwa placówki, miasto, państwo).
6. Bank może zwrócić się do Klienta z prośbą o złożenie dodatkowych pisemnych informacji lub dostarczenie dodatkowych dokumentów, jeżeli uzyskanie tych informacji będzie niezbędne do rozpatrzenia reklamacji.
7. Bieg terminu rozpatrzenia skargi/reklamacji rozpoczyna się w dniu jej wpływu do Banku.
8. Skarga/reklamacja przekazana do Banku jest rozpatrywana w sposób zapewniający wydanie niezależnego i obiektywnego rozstrzygnięcia zastrzeżenia w niej zawartego.
9. Bank udziela odpowiedzi na skargę/reklamację bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie:
  - 15 dni roboczych od daty otrzymania skargi/reklamacji związanej z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej,
  - 30 dni kalendarzowych od daty otrzymania reklamacji niezwiązanej z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej.
7. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminach określonych w pkt. 6, Bank informuje Klienta o prowadzonym postępowaniu i zakreśla nowy termin udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć:
  - 35 dni roboczych od daty otrzymania skargi/reklamacji związanej z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej, w szczególności reklamacji kartowych rozpatrywanych przy udziale Visa lub MasterCard,
  - 60 dni kalendarzowych od daty otrzymania skargi/reklamacji niezwiązanej z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej.
8. 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.**