



## **Informacja dla klienta dotycząca zasad składania reklamacji/skarg/wniosków**

W przypadku posiadania zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Bank w zakresie wykonywanych czynności bankowych w rozumieniu ustawy Prawo bankowe z dnia 29 sierpnia 1997 roku, Klient ma prawo złożyć reklamację.

### **Forma i miejsce złożenia reklamacji**

#### §1

1. Reklamacje mogą być wnoszone przez Klienta:
  - 1) osobiście w siedzibie Banku lub w dowolnej placówce Banku, w formie pisemnej lub ustnej do protokołu,
  - 2) listownie w formie pisemnej na adres siedziby Banku lub dowolnej placówki Banku,
  - 3) z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wysyłając e-mail na adres podany na stronie internetowej Banku.
2. W przypadku reklamacji dotyczących transakcji dokonanych kartami płatniczymi złożonych w formie ustnej przez Klientów indywidualnych oraz osoby fizyczne prowadzące działalność gospodarczą (w tym wspólników spółek cywilnych oraz rolników) Bank zobowiązany jest w formie pisemnej poinformować Klienta o przyjęciu jego oświadczenia wraz ze wskazaniem terminu rozpatrzenia reklamacji oraz zobowiązać Klienta do złożenia podpisu na formularzu reklamacji wypełnionym przez pracownika Banku w terminie 2 dni roboczych od momentu otrzymania pisma.
3. Reklamacje dotyczące transakcji dokonanych kartami płatniczymi winny być składane na obowiązującym w Banku formularzu, **przy czym reklamacje dotycząca każdej transakcji należy złożyć na oddzielnym formularzu.** Do reklamacji – o ile to możliwe – należy dołączyć dokumenty, dodatkowe informacje/wyjaśnienia dotyczące reklamowanej transakcji.
4. Adresy Centrali oraz Oddziałów znajdują się na stronie internetowej Banku.

### **Zakres danych zawartych w reklamacji**

#### §2

1. Treść reklamacji złożonej w formie pisemnej powinna zawierać:
  - 1) imię i nazwisko lub nazwę klienta,
  - 2) adres korespondencyjny,
  - 3) dokładny opis zdarzenia lub przedmiotu zastrzeżeń klienta,
  - 4) oczekiwany przez klienta stan po rozpatrzeniu zastrzeżeń,
  - 5) własnoręczny podpis klienta,

- 6) numer telefonu w przypadku wyrażania przez klienta woli otrzymania odpowiedzi na reklamację za pośrednictwem poczty elektronicznej e-mail (za pośrednictwem telefonu zostanie przekazane hasło do otwarcia korespondencji).
2. Reklamacja dotycząca transakcji dokonywanych kartami płatniczymi oprócz danych zawartych w ust. 1 dodatkowo powinna zawierać:
    - 1) imię i nazwisko posiadacza/użytkownika karty,
    - 2) numer karty,
    - 3) numer rachunku, do którego wydano kartę,
    - 4) datę transakcji,
    - 5) kwotę transakcji,
    - 6) miejsce dokonania reklamowanej transakcji (nazwę placówki, miasto, państwo) zgodnie z danymi zaksięgowanej transakcji.

Formularze reklamacji dostępne są na stronie internetowej Banku.

3. W przypadku stwierdzenia przez Bank braku informacji wymaganych do rozpatrzenia reklamacji, Bank zwraca się niezwłocznie do klienta o ich uzupełnienie w formie w jakiej Klient złożył reklamację.
4. W sytuacji odmowy podania przez Klienta wszystkich danych niezbędnych do rozpoczęcia procesu dotyczącego rozpatrzenia reklamacji, Bank informuje Klienta, że rozpatrzenie reklamacji nie będzie możliwe, ze względu na niekompletność oświadczenia Klienta. Niezależnie od powyższego Klient jest informowany o rozpatrzeniu reklamacji niezwłocznie w terminie określonym w § 3 ust. 1 lub 2.
5. Bank potwierdza złożenie reklamacji wniesionej osobiście przez Klienta w siedzibie Banku sporządzając kopię dla Klienta z podpisem i datą przyjęcia. W wypadku reklamacji wniesionej listownie lub z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej Bank potwierdza złożenie reklamacji w formie pisemnej.

### **Termin rozpatrzenia reklamacji**

#### **§3**

1. Odpowiedź na reklamację dotyczącą świadczonych przez Bank usług płatniczych powinna być udzielona Klientowi bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 15 dni roboczych od daty otrzymania reklamacji przez Bank, w przypadku pozostałych reklamacji w terminie 30 dni kalendarzowych od dnia otrzymania reklamacji przez Bank.
2. W szczególnie skomplikowanych przypadkach termin, o którym mowa w ust. 1 może ulec wydłużeniu do 35 dni roboczych w przypadku reklamacji, które dotyczą świadczonych przez Bank usług płatniczych, a w przypadku pozostałych reklamacji do 60 dni kalendarzowych.
3. Za szczególne skomplikowane przypadki uznaje się konieczność uzyskania przez Bank dodatkowych informacji od podmiotów trzecich współpracujących z Bankiem niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji m.in. reklamacje kartowe, sprawy związane z windykacją kredytów, sprawy spadkowe, fraudy, reklamacje składane przez system Ognivo, Sorbnet, SWIFT.

4. W przypadku braku możliwości udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację w terminie określonym w ust. 1, Bank informuje o tym Klienta w formie pisemnej w terminie 14 dni od otrzymania reklamacji wraz z podaniem:
  - 1) przyczyn opóźnienia w rozpatrywaniu reklamacji,
  - 2) okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozstrzygnięcia sprawy,
  - 3) przewidywanego terminu udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację, który nie może być dłuższy niż określony w ust. 2.
5. Do zachowania terminu, o którym mowa w ust. 1 i 2 wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem, a w przypadku odpowiedzi udzielanych na piśmie – nadanie w placówce pocztowej operatora wyznaczonego w rozumieniu art. 3 pkt. 13 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe, z zastrzeżeniem ust. 6.
6. W przypadku, gdy Klient wskaże formę elektroniczną jako formę otrzymania odpowiedzi na reklamację, odpowiedź na reklamację i informacja, o której mowa w ust. 4, w formacie podpisanego elektronicznie pliku pdf i zaszyfrowana hasłem jest wysłana na adres e-mail klienta podany na formularzu reklamacji. Hasło dla klienta umożliwiające odczytanie odpowiedzi na reklamację jest generowane przez pracownika jednostki organizacyjnej i wysyłane w formie sms na numer telefonu klienta podany na formularzu reklamacji.
7. W przypadku niedotrzymania terminu wskazanego w ust. 1, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach, o których mowa w ust. 3 terminu określonego w ust. 2, reklamację uznaje się za rozpatrzoną zgodnie z wolą klienta.
8. Udzielając odpowiedzi na reklamację Bank bierze pod uwagę stan faktyczny istniejący w ostatnim dniu terminu na udzielenie odpowiedzi na reklamację, chyba że informacje i ewentualne dokumenty, jakimi dysponuje Bank, umożliwiają udzielenie odpowiedzi wcześniej.
9. W przypadku gdy zmianie ulegnie stan faktyczny, w oparciu o który Bank udzielił odpowiedzi na reklamację, Bank ponownie rozpoznaje reklamację biorąc pod uwagę zmieniony stan faktyczny, o ile zmiany nastąpiły na korzyść Klienta.

#### **Sposób powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji**

##### §4

1. Odpowiedź na reklamację udzielana jest na piśmie lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji i wysyłana:
  - 1) listem poleconym na adres wskazany w reklamacji, z zastrzeżeniem ust. 2,
  - 2) na innym trwałym nośniku i wyłącznie na wniosek Klienta, w tym z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres mailowy, z którego reklamacja została wysłana, chyba że Klient podał w reklamacji inny adres mailowy poprzez załączenie skanu odpowiedzi.
2. W odniesieniu do Klientów, którzy nie zawarli z Bankiem umowy, a złożyli reklamację, odpowiedź wysyłana jest na adres wskazany w reklamacji lub adres mailowy, o którym mowa w ust.1 pkt 2.

## Usługa Chargeback

### §5

1. W przypadku transakcji dokonywanych kartami Bank świadczy usługę chargeback na wniosek posiadacza/użytkownika karty w przypadku, gdy:

- 1) zakupiony towar nie został dostarczony zgodnie z umową,
- 2) zakupiony towar jest niezgodny z opisem (umową) bądź uszkodzony,
- 3) zakupiona usługa nie została wykonana albo jest niezgodna z opisem (umową) ,
- 4) dokonany został zwrot towaru, ale nie nastąpił zwrot zapłaconych środków pieniężnych,

2. Bank przeprowadza usługę chargeback po podjęciu przez posiadacza/użytkownika karty działań w stosunku do akceptanta, mających na celu odzyskanie kwoty transakcji lub dostarczenie towaru/usługi zgodnie z umową lub innych wymogów, od których spełnienia uzależnione będzie uruchomienie usługi chargeback, jak zastrzeżenie karty.

3. Posiadacz/użytkownik karty składa wniosek o usługę chargeback niezwłocznie po stwierdzeniu sytuacji określonej w ust. 1 i podjęciu działań, o których mowa w ust. 2.

4. Do wniosku o usługę chargeback klient winien dołączyć następujące dokumenty:

- 1) potwierdzenie zawarcia umowy, zakupu towaru lub usługi,
- 2) pisemne wyjaśnienie zawierające informacje wskazane w §2 ust. 2,
- 3) szczegółowy opis zdarzenia oraz wykaz niezgodności,
- 4) informację na temat działań podjętych wobec akceptanta (tj. co najmniej wskazanie: daty i formy kontaktu posiadacza/użytkownika karty z akceptantem, danych akceptanta, treści zgłoszonego żądania oraz odpowiedzi udzielonej przez akceptanta),
- 5) informację czy towar został zwrócony, a jeśli nie - jaka jest tego przyczyna, potwierdzenie odesłania otrzymanego towaru lub opis podjętych prób zwrotu towaru,
- 6) informację o rezygnacji z usługi bądź innych żądaniach skierowanych do usługodawcy oraz potwierdzenie rezerwacji, anulacji otrzymanej od usługodawcy lub paragonu z informacją o zwrocie środków pieniężnych.

5. Usługa chargeback jest przeprowadzana zgodnie z międzynarodowymi regulacjami organizacji płatniczej, której logo znajduje się na karcie wykorzystanej do transakcji (Visa lub Mastercard), tj. na zasadach i w terminach wskazanych przez te organizacje płatnicze.

6. Decyzja w sprawie zwrotu kwoty transakcji posiadaczowi/użytkownikowi karty jest niezależna od Banku.

7. Bank informuje posiadacza/użytkownika karty o decyzji akceptanta w terminie 5 dni roboczych od dnia jej otrzymania, a w przypadku stwierdzenia bezzasadności żądania zgłoszonego we wniosku o chargeback kwota kwestionowanej transakcji nie jest zwracana.

## Zgłaszanie nieautoryzowanych transakcji płatniczych

### §6

1. W przypadku zgłoszenia przez Klienta transakcji płatniczej, która według twierdzenia Klienta nie

była przez niego autoryzowana, po stwierdzeniu przez Bank, że transakcja nie była autoryzowana, Bank niezwłocznie, nie później jednak niż do końca dnia roboczego następującego po dniu stwierdzenia wystąpienia nieautoryzowanej transakcji, przywróci rachunek Klienta do stanu, jaki istniałby, gdyby transakcja nie miała miejsca.

2. Bank niezwłocznie przekazuje Klientowi informację o uznaniu jego roszczenia.

### **Informacje dodatkowe**

#### **§7**

1. Bank podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
2. W razie sporu z Bankiem Klient będący konsumentem może zwrócić się o pomoc do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta.
3. W przypadku reklamacji dotyczących ubezpieczeń, Klient Banku ma możliwość zwrócenia się o pomoc do Rzecznika Finansowego.
4. Od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację Klient może:
  - 1) odwołać się do Prezesa Zarządu LBS w Strzałkowie, a w przypadku złożenia skargi na działalność Zarządu, do Rady Nadzorczej Banku, poprzez złożenie odwołania w formie i miejscu właściwej dla reklamacji,
  - 2) złożyć zapis na Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego\*\*,
  - 3) skorzystać z instytucji Arbitra Bankowego przy Związku Banków Polskich\*\*,
  - 4) złożyć wniosek do Rzecznika Finansowego\* w sprawie rozwiązania sporu lub
  - 5) wystąpić z powództwem do właściwego miejscowo sądu powszechnego.
5. Zasady opisanej w ust. 4 pkt. 4 nie stosuje się do klientów instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, w tym wspólników spółek cywilnych i rolników.

### **Skargi**

#### **§8**

W przypadku posiadania zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Bank lub wykonywanej działalności nie stanowiących reklamacji, Klient ma prawo złożyć skargę.

### **Wniosek**

#### **§9**

Przedmiotem wniosku mogą być sprawy dotyczące poprawy funkcjonowania Banku, lepszego zaspokojenia potrzeb klientów, usprawnienia pracy lub poszerzenia oferty Banku.

### **Załączniki**

Załącznik nr 1 – Wzór formularza reklamacyjnego dla klienta indywidualnego

Załącznik nr 2 – Wzór formularza reklamacyjnego dla klienta instytucjonalnego

Załącznik nr 3 – Wzór formularza reklamacyjnego dotyczącego karty dla klienta indywidualnego

Załącznik nr 4 – Wzór formularza reklamacyjnego dotyczącego karty dla klienta instytucjonalnego

### **Informacja o podmiotach rozpatrujących spory konsumenckie**

Ludowy Bank Spółdzielczy w Strzałkowie w związku z wejściem w życie Ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich informuje, iż podmiotem uprawnionym właściwym do pozasądowego rozwiązywania sporów powstałych pomiędzy Bankiem a konsumentami oraz osobami fizycznymi prowadzącymi działalność gospodarczą, wspólnikami spółek cywilnych oraz rolnikami, jest Rzecznik Finansowy.

Szczegółowe informacje o zasadach rozwiązywania sporów można uzyskać w Biurze Rzecznika Finansowego pod adresem: Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa oraz na jego stronie internetowej: <https://rf.gov.pl>

Ludowy Bank Spółdzielczy w Strzałkowie w związku z wejściem w życie Ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich informuje, iż podmiotem uprawnionym właściwym do pozasądowego rozwiązywania sporów powstałych pomiędzy Bankiem a konsumentami oraz osobami fizycznymi prowadzącymi działalność gospodarczą, wspólnikami spółek cywilnych oraz rolnikami, jest Sad Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego, na zasadach określonych w Regulaminie Sądu Polubownego.

Szczegółowe informacje o zasadach rozwiązywania sporów można uzyskać pod adresem: ul. Piękna 20, 00-549 Warszawa oraz na jego stronie internetowej: <https://knf.gov.pl>

Ludowy Bank Spółdzielczy w Strzałkowie w związku z wejściem w życie Ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich informuje, iż podmiotem uprawnionym właściwym do pozasądowego rozwiązywania sporów powstałych pomiędzy Bankiem a konsumentami jest Bankowy Arbitraż Konsumencki przy Związku Banków Polskich.

Szczegółowe informacje o zasadach rozwiązywania sporów można uzyskać pod adresem: ul. Kruczkowskiego 8, 00-380 Warszawa oraz na jego stronie internetowej: <https://zbp.pl/dla-konsumentow.arbiter-bankowy/dzialalnosc>

\*dotyczy konsumentów

\*dotyczy klientów indywidualnych oraz osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, w tym wspólników spółki cywilnej oraz rolników; dotyczy reklamacji ubezpieczeniowych.