

Informacja dla klienta dotycząca zasad składania i rozpatrywania reklamacji

I. Forma i miejsce złożenia reklamacji

1. Reklamacje mogą być wnoszone przez Klienta:
 - 1) osobiście w Centrali lub dowolnej Placówce bankowej na piśmie lub w formie ustnej do protokołu;
 - 2) na piśmie wysłana przesyłką pocztową na adres Centrali lub dowolnej Placówki bankowej lub wysłana za pośrednictwem skrzynki elektronicznej (e-doręczenia);
 - 3) z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wysyłając e-mail na adres podany na stronie internetowej Banku.
2. Reklamacje dotyczące transakcji dokonanych kartami płatniczymi winny być składane na obowiązującym w Banku formularzu, przy czym reklamację dotyczącą każdej transakcji należy złożyć na oddzielnym formularzu. Do reklamacji – o ile to możliwe – należy dołączyć dokumenty, dodatkowe informacje/wyjaśnienia dotyczące reklamowanej transakcji.
3. Adresy Centrali oraz Placówek bankowych znajdują się na stronie internetowej www.lbsstrzalkowo.pl

II. Zakres danych zawartych w reklamacji

1. Treść reklamacji złożonej w formie pisemnej powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko lub nazwę klienta,
 - 2) adres korespondencyjny,
 - 3) adres do elektronicznych doręczeń, o ile dotyczy,
 - 4) dokładny opis zdarzenia lub przedmiotu zastrzeżeń klienta,
 - 5) oczekiwany przez klienta stan po rozpatrzeniu zastrzeżeń,
 - 6) własnoręczny podpis klienta w przypadku złożenia reklamacji osobiście,
 - 7) numer telefonu, w przypadku wyrażania przez Klienta woli otrzymania odpowiedzi na reklamację za pośrednictwem poczty elektronicznej (e-mail) w celu przekazania hasła do otwarcia korespondencji.
2. W przypadku przesłania przez klienta reklamacji na adres skrzynki do doręczeń elektronicznych wymagany jest podpis elektroniczny.
3. Formularze reklamacji dostępne są na stronie internetowej Banku w zakładce „Do pobrania” - Reklamacje.
4. 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.
5. W przypadku stwierdzenia przez Bank braku informacji wymaganych do rozpatrzenia reklamacji, Bank zwraca się do klienta o ich uzupełnienie w formie w jakiej Klient złożył reklamację.

6. 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 rozdziale III „Termin rozpatrzenia reklamacji” ust. 1 lub 2.

III. Termin rozpatrzenia reklamacji

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 praw i obowiązków wynikających z Ustawy o usługach płatniczych oraz do 60 dni kalendarzowych w pozostałych przypadkach.
3. Za szczególne skomplikowane przypadki uznaje się konieczność uzyskania przez Bank dodatkowych informacji od podmiotów trzecich współpracujących z Bankiem niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji.
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. 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.
6. 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.

IV. Sposób powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji

1. Odpowiedź na reklamację udzielana jest:
 - 1) listem poleconym na adres wskazany w reklamacji przez Klienta, z zastrzeżeniem ust. 2,
 - 2) na wniosek Klienta, z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres mailowy, z którego reklamacja została wysłana, chyba że Klient poda 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.

V. Informacje dodatkowe

1. Ludowy Bank Spółdzielczy w Strzałkowie 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 Ludowego Banku Spółdzielczego 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 wskazując Bank jako pozwanego.

VI. Informacja o podmiotach rozpatrujących spory konsumenckie

Bank wraza zgodę na udział w pozasądowym postępowaniu w sprawie rozwiązywania sporów powstałych pomiędzy Bankiem a Klientem przez:

- 1) Rzecznikiem Finansowym,* * adres: Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa, adres strony internetowej: <https://rf.gov.pl>
- 2) Sądem Polubownym przy Komisji Nadzoru Finansowego, adres: ul. Piękna 20, 00-549 Warszawa, adres strony internetowej: <https://knf.gov.pl>
- 3) Bankowym Arbitrażem Konsumenckim przy Związku Banków Polskich, adres: ul. Kruczkowskiego 8, 00-380 Warszawa, adres strony internetowej: <https://zbp.pl/dla-konsumentow.arbiter-bankowy/dzialalnosc>

*) dotyczy reklamacji składanych przez klientów indywidualnych – konsumentów, nie dotyczy osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, w tym wspólników spółki cywilnej oraz rolników;

* *) dotyczy reklamacji składanych przez klientów indywidualnych oraz osoby fizyczne prowadzące działalność gospodarczą, w tym wspólników spółki cywilnej oraz rolników.