



Informacja o możliwości złożenia skargi lub reklamacji

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

1. W celu umożliwienia Bankowi rzetelnego rozpatrzenia skarg i reklamacji, Klient powinien zgłosić skargę lub reklamację niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia. Do złożonej skargi lub reklamacji Klient powinien dołączyć wszelkie dokumenty związane z przedmiotem reklamacji.
2. W przypadku skarg lub reklamacji dotyczących transakcji dokonanych przy użyciu kart płatniczych Bank rozpatruje skargi i reklamacje złożone w terminie do 13 miesięcy od dnia obciążenia rachunku lub od dnia, w którym transakcja miała być wykonana.
3. Skarga lub reklamacja powinna zawierać istotne dla rozpatrzenia sprawy zastrzeżenia oraz dane adresowe Klienta.
4. Klient może złożyć skargę lub reklamację w następującej formie:
 - 1) osobiście - w Centrali Banku w formie pisemnej. Lub ustnie w czasie bezpośredniej rozmowy z pracownikiem jednostki
 - 2) listownie – poprzez przesłanie reklamacji lub skargi za pośrednictwem operatora pocztowego lub firmy kurierskiej na adres Centrali Banku 33-314 Łososina Dolna 285 lub na adres dowolnej placówki Banku
 - 3) elektronicznie – korzystając za skrzynki kontaktowej na stronie www.bslososinadolna.pl.
5. Bieg terminu rozpatrywania skargi lub reklamacji rozpoczyna się w dniu jej wpływu do Banku.
6. Klient może złożyć skargę lub reklamację przez pełnomocnika. Wymagane jest pełnomocnictwo w zwykłej formie pisemnej, podpisane zgodnie ze wzorem podpisu złożonym w Banku.
7. Skarga lub reklamacja przekazana do Banku jest rozpatrywana w sposób zapewniający wydanie niezależnego i obiektywnego rozstrzygnięcia kwestii zgłoszonej przez Klienta.
8. Bank udziela odpowiedzi na skargę lub reklamację Klienta w formie pisemnej lub innej formie uzgodnionej z klientem w terminie 30 dni kalendarzowych od dnia jej otrzymania. W przypadku braku uzgodnień w tym zakresie Bank udziela odpowiedzi w formie pisemnej na wskazany przez Klienta adres korespondencyjny.
9. W uzasadnionych przypadkach, gdy z uwagi na złożoność sprawy, zachodzi konieczność przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego i termin 30 – dniowy rozpatrzenia reklamacji lub skargi nie może zostać dotrzymany, Bank przed upływem tego terminu, informuje pisemnie Klienta o:
 - 1) przyczynie opóźnienia;
 - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone;
 - 3) wskazuje przewidywany termin udzielenia odpowiedzi.
10. W przypadku, o którym mowa w ust. 9, termin rozpatrzenia reklamacji lub skargi i udzielenia odpowiedzi przez Bank nie może być dłuższy niż 90 dni kalendarzowych od daty jej otrzymania.
11. Powiadomienie o sposobie rozpatrzenia skargi lub reklamacji wysyłane jest do Klienta za pośrednictwem operatora pocztowego za potwierdzeniem odbioru bądź w innej formie uzgodnionej z Klientem, przy czym udzielenie odpowiedzi na skargę/reklamację w innej formie możliwe jest tylko w sytuacji, gdy treść tej odpowiedzi nie powoduje ryzyka o ujawnieniu tajemnicy bankowej osobom nieuprawnionym. W przypadku

braku uzgodnień w tym zakresie Bank udziela odpowiedzi w formie pisemnej na wskazany przez Klienta adres korespondencyjny.

12. Bank nie pobiera opłat za przyjęcie i rozpatrzenie skargi lub reklamacji.
13. Klient ma prawo do złożenia odwołania od decyzji Banku do:
 - 1) Arbitra Bankowego - w przedmiocie roszczeń nie przekraczających 8.000 złotych
 - 2) Sądu polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego;
 - 3) Sądu powszechnego w drodze powództwa cywilnego;
 - 4) Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta;
14. Właściwym dla Banku organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego z siedzibą przy Placu Powstańców Warszawy 1, 00- 030 Warszawa, adres korespondencyjny Urzędu: Plac Powstańców Warszawy 1, skr. Pocz. 419, 00-950 Warszawa. Klient ma możliwość złożenia skargi na działalność Banku do Komisji Nadzoru Finansowego.