

## **Informacja o zasadach składania i rozpatrywania reklamacji w Łąckim Banku Spółdzielczym**

Klient jest uprawniony do złożenia reklamacji, a Bank jest zobowiązany do jej rozpatrzenia według poniższych zasad:

1. Klient może złożyć reklamację w następującej formie:
  - 1) pocztą tradycyjną – kierując pismo na adres korespondencyjny Banku: 33-390 Łącko 814;
  - 2) telefonicznie – na nr telefonu (18) 545-03-00;
  - 3) pocztą elektroniczną – na adres reklamacje@bslacko.pl;
  - 4) pisemnie w placówce Banku;
  - 5) ustnie w placówce Banku, przy czym przyjęcie reklamacji w formie ustnej wymaga potwierdzenia jej złożenia na formularzu reklamacyjnym.
2. Reklamacja może zostać złożona przez pełnomocnika, na podstawie pisemnego pełnomocnictwa.
3. Treść reklamacji złożonej przez Klienta w formie pisemnej powinna zawierać co najmniej:
  - 1) imię i nazwisko lub nazwę Klienta;
  - 2) aktualny adres korespondencyjny;
  - 3) dokładny opis zdarzenia lub przedmiotu zastrzeżeń Klienta;
  - 4) oczekiwany przez Klienta stan po rozpatrzeniu zastrzeżeń;
  - 5) własnoręczny podpis Klienta.
4. Reklamacja dotycząca wystąpienia nieautoryzowanej transakcji płatniczej, oprócz informacji wskazanych powyżej w pkt 3, powinna zawierać dodatkowo:
  - 1) numer rachunku lub numer karty związanej z nieautoryzowaną transakcją;
  - 2) imię i nazwisko Użytkownika w bankowości internetowej/ Użytkownika karty;
  - 3) datę dokonania transakcji płatniczej;
  - 4) oryginalną kwotę transakcji płatniczej;
  - 5) nazwę akceptanta lub bankomatu w przypadku transakcji dokonywanych kartą płatniczą;
  - 6) informację, czy Użytkownik karty był w posiadaniu karty płatniczej w chwili realizacji transakcji płatniczej, której dotyczy zgłoszenie;
  - 7) informację, czy transakcja zlecona z rachunku płatniczego była zrealizowana z wykorzystaniem urządzenia, w którego posiadaniu był Użytkownik bankowości internetowej/Użytkownik karty.
5. Bank udziela odpowiedzi na reklamację w terminie:
  - 1) 15 dni roboczych od daty jej otrzymania, dla reklamacji dotyczących praw i obowiązków klientów wynikających z ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (np. związanych z realizacją zlecenia płatniczego lub wydaniem karty płatniczej);
  - 2) 30 dni kalendarzowych od dnia jej otrzymania, dla pozostałych rodzajów reklamacji.
6. W przypadku, w którym reklamacja nie zawiera wszystkich niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji informacji/dokumentów, Bank informuje Klienta o konieczności uzupełnienia zgłoszenia reklamacyjnego. W takim przypadku, termin o którym mowa w pkt 5 biegnie od daty dostarczenia do Banku wszystkich niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji informacji/dokumentów.
7. W uzasadnionych przypadkach, gdy zachodzi konieczność przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego i ww. terminy rozpatrzenia reklamacji nie mogą zostać dotrzymane, Bank przed upływem tego terminu, informuje Klienta o przyczynie opóźnienia ze wskazaniem okoliczności, które muszą zostać ustalone oraz przewidywanego terminu udzielenia odpowiedzi. W tym przypadku termin rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi przez Bank nie może być dłuższy niż:
  - 1) 35 dni roboczych od daty otrzymania reklamacji, dla reklamacji dotyczących praw i obowiązków klientów wynikających z ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (np. związanych z realizacją zlecenia płatniczego lub wydaniem karty płatniczej);
  - 2) 60 dni kalendarzowych od daty otrzymania reklamacji, dla pozostałych rodzajów reklamacji.

8. Za szczególne skomplikowane przypadki uznaje się konieczność uzyskania przez Bank dodatkowych informacji/dokumentów od podmiotu trzeciego współpracującego 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.
9. Bank udziela odpowiedzi na reklamację dotyczącą wystąpienia nieautoryzowanej transakcji płatniczej w terminach wskazanych powyżej w pkt 5, 7, z zastrzeżeniem, że w przypadku stwierdzenia wystąpienia nieautoryzowanej transakcji, Bank niezwłocznie po jej stwierdzeniu, to jest najpóźniej do końca kolejnego dnia roboczego, z wyjątkiem przypadku, w którym Bank ma uzasadnione i należyte udokumentowane podstawy, aby podejrzewać oszustwo, przywraca obciążony rachunek Klienta do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miała miejsca nieautoryzowana transakcja płatnicza.
10. Bank udziela odpowiedzi na reklamacje w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji (na wniosek Klienta).
11. Po otrzymaniu odpowiedzi na reklamację Klient ma prawo do:
  - 1) złożenia wniosku o ponowne rozpatrzenie sprawy przez Zarząd Banku (wniosek należy złożyć w formie pisemnej albo dokumentowej, osobiście, w dowolnej placówce Banku lub pocztą tradycyjną, na adres korespondencyjny Banku: 33-390 Łącko 814 lub pocztą elektroniczną – na adres reklamacje@bslacko.pl);
  - 2) zwrócenia się o pomoc w sprawie do Miejskiego Rzecznika Konsumenta lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta (przysługuje Klientowi posiadającemu status konsumenta);
  - 3) zwrócenia się do Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego, z wnioskiem o pozasądowe rozstrzygnięcie sporu, adres strony internetowej: <https://www.knf.gov.pl>
  - 4) zwrócenia się do Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego, działającego przy Związku Banków Polskich z wnioskiem o pozasądowe rozstrzygnięcie sporu (przysługuje Klientowi posiadającemu status konsumenta), w przypadkach roszczeń określonych w Regulaminie Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego, dostępnym na stronie internetowej Związku Banków Polskich ([www.zbp.pl](http://www.zbp.pl));
  - 5) wystąpienie z wnioskiem do Rzecznika Finansowego (w przypadku Klienta będącego osobą fizyczną);
  - 6) wystąpienie z powództwem do właściwego sądu powszechnego, wskazując jako pozwanego Łącki Bank Spółdzielczy, Łącko 814, 33-390 Łącko.
12. Właściwym dla Banku organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego z siedzibą przy ul. Pięknej 20, 00-549 Warszawa, adres korespondencyjny Urzędu: Komisja Nadzoru Finansowego, Plac Powstańców Warszawy 1, skr. poczt. 419, 00-950 Warszawa 1.