

Tryb składania reklamacji, skarg i wniosków w Łąckim Banku Spółdzielczym, oraz pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich

1. Klienci mają prawo zgłaszać reklamacje, skargi lub wnioski dotyczące prowadzonej przez Łącki Bank Spółdzielczy działalności.
2. Zgłoszenie może być złożone:
 - 1) pisemnie w dowolnej placówce Banku obsługującej klientów;
 - 2) ustnie - telefonicznie, na nr telefonu (18) 545-03-00 albo osobiście do protokołu w placówce obsługującej Klientów;
 - 3) pocztą tradycyjną, kierując pismo na adres korespondencyjny: Łącki Bank Spółdzielczy, 33-390 Łącko 814;
 - 4) w formie elektronicznej, na adres reklamacje@bslacko.pl.
3. Bank rozpatruje reklamację i udziela odpowiedzi w postaci papierowej lub za pomocą innego, uzgodnionego z Klientem trwałego nośnika informacji.
4. Bank rozpatruje zgłoszone reklamacje, skargi lub wnioski bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia ich otrzymania, z zastrzeżeniem reklamacji dotyczących praw i obowiązków wynikających z ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych, które Bank rozpatruje w terminie 15 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji.
5. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji, skargi lub wniosku i udzielenie odpowiedzi w terminach wskazanych w pkt 4, Bank w informacji przekazywanej Klientowi, który wystąpił z pismem:
 - 1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
 - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
 - 3) określa przewidywany termin rozpatrzenia sprawy i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania przez Bank reklamacji, skargi lub wniosku, a w przypadku reklamacji dotyczącej praw i obowiązków wynikających z ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych - 35 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji.
6. Po wyczerpaniu powyższej procedury reklamacyjnej, spory powstałe pomiędzy Klientem będącym konsumentem a Bankiem mogą być rozstrzygane według wyboru Klienta:
 - 1) za pośrednictwem Rzecznika Finansowego, strona internetowa: www.rf.gov.pl z tym, że Rzecznik działa zgodnie z ustawą z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym;
 - 2) za pośrednictwem Arbitra bankowego działającego przy Związku Banków Polskich, strona internetowa: www.zbp.pl/dla-konsumentow/arbiter-bankowy/dzialalnosc. Arbiter rozstrzyga spór i narzuca stronom swoje orzeczenie zgodnie z regulaminem bankowego arbitrażu konsumenckiego.