

**Tryb i zasady wnoszenia i rozpatrywania skarg/reklamacji
Klientów Banku Spółdzielczego w Lubeni**

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

1. W celu umożliwienia Bankowi rzetelnego rozpatrzenia skargi/reklamacji, Klient powinien zgłosić skargę/reklamację niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia.
2. Klient może składać skargę/reklamację w dowolnej placówce Banku (adresy i numery telefonów podane są na stronie internetowej Banku):
 - a) w formie pisemnej- osobiście albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt.21 ustawy z dnia 23.11.2012r.-prawo pocztowe(Dz.U. z 2018 poz.2188 z późn.zm);
 - b) ustnie-telefonicznie albo osobiście podczas wizyty Klienta w placówce Banku;
 - c) w formie elektronicznej- na adres poczty elektronicznej sekretariat@bslubenia.pl
3. Treść skargi/reklamacji złożonej w formie pisemnej powinna zawierać:
 - 1) Imię i nazwisko składającego reklamację,
 - 2) nr Pesel w przypadku osoby fizycznej lub REGON/NIP w przypadku osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej,
 - 3) adres korespondencyjny,
 - 4) dokładny opis zdarzenia lub przedmiotu zastrzeżeń,
 - 5) własnoręczny podpis składającego reklamację.
4. Treść skargi/reklamacji złożonej w formie elektronicznej powinna zawierać dane określone w ust.3 pkt 1-4.
5. Reklamacja dotycząca transakcji płatniczej powinna dodatkowo zawierać:
 - 1) imię i nazwisko użytkownika karty,
 - 2) numer karty,
 - 3) numer rachunku Karty,
 - 4) datę i kwotę reklamowanej transakcji płatniczej,
 - 5) miejsce dokonania reklamowanej transakcji płatniczej (nazwa placówki, miasto, państwo).
6. Bank może zwrócić się do Klienta z prośbą o złożenie dodatkowych pisemnych informacji lub dostarczenie dodatkowych dokumentów, jeżeli uzyskanie tych informacji będzie niezbędne do rozpatrzenia reklamacji.
7. Bieg terminu rozpatrzenia skargi/reklamacji rozpoczyna się w dniu jej wpływu do Banku.
8. Skarga/reklamacja przekazana do Banku jest rozpatrywana w sposób zapewniający wydanie niezależnego i obiektywnego rozstrzygnięcia zastrzeżenia w niej zawartego.
9. Bank udziela odpowiedzi na skargę/reklamację bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie:
 - 15 dni roboczych od daty otrzymania skargi/reklamacji związanej z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej,
 - 30 dni kalendarzowych od daty otrzymania reklamacji niezwiązanej z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej.
10. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminach określonych w pkt.6, Bank informuje Klienta

o prowadzonym postępowaniu i określa nowy termin udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć:

- 35 dni roboczych od daty otrzymania skargi/reklamacji związanej z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej, w szczególności reklamacji kartowych rozpatrywanych przy udziale Visa lub MasterCard,
- 60 dni kalendarzowych od daty otrzymania skargi/reklamacji niezwiązanej z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej.

11. O rozpatrzeniu skargi/reklamacji Klient zostaje poinformowany pisemnie, w postaci papierowej lub pocztą elektroniczną z zastrzeżeniem, że odpowiedź w formie elektronicznej może być dostarczona wyłącznie na wniosek Klienta.

Klienci Banku będący konsumentami mają możliwość zwrócenia się o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta.

Klienci Banku mają możliwość skorzystania z mediacji przed Rzecznikiem Finansowym, Sądem polubownym przy Komisji Nadzoru Finansowego lub Związku Banków Polskich.

Bank Spółdzielczy w Lubeni podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego oraz dopuszcza możliwość polubownego rozwiązywania sporów.