

INFORMACJA

dla Klientów Banku Spółdzielczego w Lipinkach „Składanie reklamacji, skarg i wniosków w Banku Spółdzielczym w Lipinkach”

1. Bank zapewnia klientowi możliwość złożenia reklamacji:
 - 1) osobiście w siedzibie Banku lub w dowolnej placówce Banku, na piśmie lub ustnie do protokołu;
 - 2) telefonicznie w formie ustnej poprzez kontakt z numerami podanymi na stronie internetowej Banku;
 - 3) listownie w formie pisemnej na adres siedziby Banku lub dowolnej placówki Banku;
 - 4) z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej:
 - a) wysyłając e-mail na adres kontakt@bslipinki.pl;
 - b) wysyłając na adres do doręczeń elektronicznych: AE:PL-42374-20085-JTIHC-25 (w ramach usługi e-Doręczenia)
2. Treść reklamacji złożonej w formie pisemnej powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko lub nazwę klienta;
 - 2) adres korespondencyjny;
 - 3) dokładny opis zdarzenia lub przedmiotu zastrzeżeń klienta;
 - 4) oczekiwany przez klienta stan po rozpatrzeniu zastrzeżeń;
 - 5) w przypadku formy pisemnej wymagany jest własnoręczny podpis klienta;
3. Dodatkowo, w celu ułatwienia identyfikacji klienta, formularz reklamacji może zawierać następujące dane: PESEL, NIP lub REGON.
4. Proces reklamacyjny rozpoczyna się z datą wpływu zgłoszenia klienta do Banku, w sposób opisany w pkt. 1. Reklamacje mogą być wnoszone przez klienta w następujących jednostkach bankowych zajmujących się obsługą klienta: Lipinki, Kryg.
5. Odpowiedź na reklamację powinna być udzielona bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 15 dni roboczych w przypadku reklamacji, które dotyczą praw i obowiązków wynikających z Ustawy o usługach płatniczych, 30 dni kalendarzowych w pozostałych przypadkach, od dnia otrzymania reklamacji przez Bank.
6. W szczególnie skomplikowanych przypadkach termin, o którym mowa w pkt. 5 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.
7. Za szczególne skomplikowane przypadki uznaje się konieczność uzyskania przez Bank dodatkowych informacji od podmiotów trzecich współpracujących 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.
8. W przypadku braku możliwości udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację w terminie określonym w pkt. 5 Komórka ds. skarg i reklamacji powinna w formie pisemnej powiadomić o tym klienta w terminie 14 dni od dnia wpływu reklamacji wraz z podaniem:
 - 1) przyczyn opóźnienia w rozpatrywaniu reklamacji wraz z przeprosinami;
 - 2) okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia roszczeń klienta;
 - 3) przewidywanego terminu udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację, który nie może być dłuższy niż t wskazany w pkt.6.
9. Bank potwierdza złożenie reklamacji w formie pisemnej.
10. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń klienta zawartych w reklamacji odpowiedź na reklamację powinna zawierać następujące informacje: nazwę Banku, numer reklamacji, temat reklamacji, wyczerpującą informację na temat stanowiska Banku w sprawie skierowanych zastrzeżeń, ze

wskazaniem stosownych postanowień regulaminów i umów podpisanych z klientem, określenie terminu, w którym roszczenie klienta zawarte w reklamacji zostanie zrealizowane nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi oraz dodatkowo uzasadnienie faktyczne i prawne oraz pouczenie o:

- 1) możliwości i sposobie wniesienia odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację;
- 2) możliwości złożenia zapisu na Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego;
- 3) możliwości złożenia wniosku o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego;
- 4) możliwości skorzystania z instytucji Arbitra Bankowego przy Związku Banków Polskich;
- 5) możliwości wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który ma być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy z zastrzeżeniem pkt. 11

11. Odpowiedź na reklamację, o której mowa w pkt. 10 zawiera oświadczenie Banku w przedmiocie wyrażenia zgody na udział w pozasądowym postępowaniu w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a Bankiem przed:

- 1) Sądem Polubownym przy Komisji Nadzoru Finansowego, adres strony internetowej: <https://www.knf.gov.pl>;
- 2) Bankowym Arbitrażem Konsumenckim przy Związku Banków Polskich, adres strony internetowej: <https://www.zbp.pl>.
- 3) Rzecznikiem Finansowym, adres strony internetowej: <https://www.rf.gov.pl>;

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, ul. Piękna 20 skr. Poczt. 419, 00-549 Warszawa.