

I N F O R M A C J A

o możliwości złożenia skargi /reklamacji

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

1. Forma i miejsce złożenia skargi /reklamacji

1. Klient może złożyć skargę/ reklamację, dotyczącą usług świadczonych przez Bank w następującej formie:
 - 1) w formie pisemnej – osobiście, w siedzibie Banku bądź jego jednostce organizacyjnej, albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529) na adres siedziby Banku;
 - 2) ustnie – telefonicznie albo osobiście na formularzu stanowiącym załącznik nr 1 lub załącznik 2 do Regulaminu podczas wizyty Klienta w siedzibie Banku bądź w jednostce organizacyjnej;
 - 3) w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, na adres poczty elektronicznej: sekretariat@bslosice.pl
2. Skargi/reklamacje dotyczące operacji finansowych Bank przyjmuje wyłącznie w formie pisemnej lub za pośrednictwem e-mail: sekretariat@bslosice.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. Na żądanie Klienta Bank potwierdzi pisemnie lub w inny sposób uzgodniony z Klientem fakt złożenia przez niego reklamacji.
7. 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.

2. Miejsce złożenia skargi/reklamacji

1. Skargi/ reklamacje mogą być wnoszone przez klienta we wszystkich placówkach Banku zajmujących się obsługą klienta.
2. Odpowiednie adresy oraz numery telefonów umożliwiające złożenie reklamacji dostępne są w placówkach Banku lub na stronie internetowej Banku – www.bslosice.pl
3. Złożenie reklamacji niezwłocznie po powzięciu przez Klienta zastrzeżeń ułatwi i przyspieszy rzetelne rozpatrzenie reklamacji, chyba, że okoliczność ta nie ma wpływu na sposób procedowania z reklamacją.

3. Termin rozpatrzenia skarg/reklamacji

1. Bank rozpatruje skargę/ reklamację i udziela odpowiedzi bez zbędnej zwłoki jednak nie później niż w terminie do 30 dni kalendarzowych od daty jej otrzymania.
2. W przypadku, gdy z uwagi na złożoność sprawy, zachodzi konieczność przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego i termin 30 – dniowy nie może zostać dotrzymany, Bank informuje Klienta o:
 - 1) przyczynie opóźnienia,
 - 2) okolicznościach, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia reklamacji,
 - 3) przewidywanym terminie rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni kalendarzowych od dnia otrzymania reklamacji

4. Sposób powiadomienia o rozpatrzeniu skargi/ reklamacji

Bank udziela odpowiedzi na skargę/ reklamację Klienta:

- 1) w formie pisemnej, listem poleconym wysłanym na adres korespondencyjny Klienta,
- 2) pocztą elektroniczną na adres e-mail zarejestrowany w systemie Banku lub podany w treści skargi/reklamacji, o ile Klient wnioskował o udzielenie odpowiedzi w tej formie.

5. Odwołanie od decyzji Banku

1. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających ze skargi/reklamacji Klient może:
 - 1) odwołać się od stanowiska zawartego w odpowiedzi – do Zarządu Banku;

- 2) skorzystania z mediacji przed Rzecznikiem Finansowym lub Sądem Polubownym przy Komisji Nadzoru Finansowego lub Związku Banków Polskich;
- 3) wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego;
- 4) wystąpienia z powództwem przeciwko Bankowi Spółdzielczemu w Łosicach do Sądu Rejonowego lub Sądu Okręgowego w Siedlcach, w zależności od wartości dochodzonego roszczenia.

2. Bank informuje, że:

- 1) organem nadzoru właściwym w sprawach ochrony konsumenta jest Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, plac Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa,
- 2) organem nadzoru nad działalnością Banku jest Komisja Nadzoru Finansowego, plac Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa.