

Zasady składania reklamacji/skarg

1	Przyjęta przez Bank forma składania skarg/reklamacji	<p>1) Osobiście w placówce bankowej w formie pisemnej lub ustnej do protokołu, 2) Ustnie w rozmowie telefonicznej z pracownikiem Banku, 3) Listownie w formie pisemnej na adres placówki bankowej, 4) Faksem na nr faksu placówki, 5) Wysyłając e-mail na adres Banku, 6) Wysyłając komunikat za pomocą Banku Internetowego (dotyczy klientów korzystających z usługi Banku Internetowego).</p> <p>Reklamacje dotyczące kart płatniczych składane przez klientów instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, w tym wspólników spółek cywilnych oraz rolników mogą być składane wyłącznie:</p> <p>1) Osobiście w placówce bankowej w formie pisemnej, 2) Listownie w formie pisemnej na adres placówki bankowej, 3) Faksem w formie pisemnej na nr faksu placówki, 4) Wysyłając e-mail na adres Banku,</p> <p>Reklamacje dotyczące kart płatniczych składanych przez klientów innych niż instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność, w tym wspólników spółek cywilnych oraz rolników mogą być składane w formie ustnej (bank wezwie klienta do uzupełnienia reklamacji poprzez złożenie podpisu na formularzu). Reklamacje dotyczące transakcji dokonanych kartami płatniczymi winny być składane na obowiązującym w Banku formularzu, przy czym reklamację dotyczącą każdej transakcji należy złożyć na oddzielnym formularzu(o ile to możliwe dołączyć dokumenty)</p>
2	Dane kontaktowe umożliwiające złożenie reklamacji/ skargi	<p>Reklamację/skargę można złożyć w każdej placówce Banku. Adresy, numery telefonów i faksów placówek znajdują się na stronie internetowej Banku. E-mail Banku: bank@bslasin.pl</p>
3	Zakres danych kontaktowych, które winien dostarczyć klient w celu sprawnego przeprowadzenia procesu rozpatrywania skargi	<p>Imię i nazwisko lub nazwa, adres korespondencyjny, Pesel/Regon/NIP.</p>
4	Treść reklamacji/skargi	<p>Reklamacja/Skarga powinna zawierać:</p> <p>1) dane kontaktowe, o których mowa w wierszu wyżej, 2) dokładny opis zdarzenia lub przedmiotu zastrzeżeń, 3) oczekiwany przez klienta stan po rozpatrzeniu zastrzeżeń, 4) własnoręczny podpis klienta,</p> <p>W przypadku reklamacji dotyczącej transakcji dokonywanych kartami płatniczymi:</p> <p>1) imię i nazwisko posiadacza karty/użytkownika karty, 2) numer karty, 3) numer rachunku, do którego wydano kartę, 4) datę transakcji, 5) kwotę transakcji, 6) miejsce dokonania reklamowanej transakcji (nazwę placówki, miasto, państwo).</p>

5	Sposób potwierdzenia wpływu reklamacji/ skargi	<ol style="list-style-type: none"> 1) Sporządzenie kopii składanej reklamacji/ skargi i opatrzenie jej odpowiednią pieczętą i podpisem pracownika Banku – w przypadku osobistego złożenia skargi w placówce Banku, 2) Przesłanie pisma w ciągu 4 dni roboczych (licząc od dnia wpływu reklamacji do placówki bankowej) listem poleconym lub w formie elektronicznej w zależności od formy złożenia skargi.
6	Termin udzielenia odpowiedzi na reklamację/ skargę	<ol style="list-style-type: none"> 1) 30 dni od dnia otrzymania reklamacji/ skargi przez placówkę bankową, z zastrzeżeniem pkt. 2), 2) 60 dni w szczególnie skomplikowanych przypadkach, 3) W przypadku klientów instytucjonalnych z wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą i rolników do 90 dni.
7	Sposób powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji/skargi, w tym forma odpowiedzi i sposób jej doręczenia.	<ol style="list-style-type: none"> 1) Odpowiedź na reklamację/skargę udzielana jest w formie pisemnej i wysyłana listem poleconym za potwierdzeniem na adres wskazany w reklamacji przez klienta, 2) Wyłącznie na wniosek klienta z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres mailowy, z którego reklamacja została wysłana, chyba że klient poda w reklamacji inny adres mailowy poprzez załączenie skanu odpowiedzi. 3) W odniesieniu do klientów, którzy nie zawarli z bankiem umowy, a złożyli reklamacje, odpowiedź wysyłana jest na adres wskazany w reklamacji lub adres mailowy o którym mowa w pkt 2.
8	Wzór formularza skargi	<p>Wzory formularzy dostępne są w placówkach Banku oraz na stronie internetowej Banku:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Wzór formularza reklamacji (klienci indywidualni) 2) Wzór formularza reklamacji(klienci instytucjonalni), 3) Wzór formularza reklamacji kartowej (klient indywidualny) 4) Wzór formularza reklamacji kartowej (klient instytucjonalny)
9	Informacji dotycząca możliwości przyspieszenia rozpatrzenia skargi	Ułatwieniu i przyspieszeniu rzetelnego rozpatrzenia reklamacji/ skargi przez Bank, służy złożenie przez klienta reklamacji/skargi niezwłocznie po powzięciu przez klienta informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia.
10	Droga odwoławcza	<ol style="list-style-type: none"> 1) Klient może zwrócić się o pomoc do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika praw Konsumentów, 2) Klienta posiada możliwość odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację/skargę do wyższych szczebli decyzyjnych Banku, Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego, Arbitra Bankowego przy Związku Banków Polskich, Rzecznika Finansowego oraz wystąpić z powództwem do sądu powszechnego.
11	Pozostałe informacje	Bank podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego,
12	Regulacja stanowiąca podstawę rozpatrywania skarg	„Zasady składania i rozpatrywania skarg i reklamacji w Banku Spółdzielczym w Łasinie” dostępne na stronie internetowej Banku oraz udostępniane na życzenie klienta w formie papierowej w każdej z placówek Banku.