

Zasady składania reklamacji/skarg

1.	Forma i miejsce złożenia reklamacji	<p>Reklamacje mogą być wnoszone przez klienta:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) osobiście w siedzibie Banku lub dowolnej placówce Banku w formie pisemnej lub ustnej do protokołu, 2) ustnie w rozmowie telefonicznej z pracownikiem Banku, 3) listownie w formie pisemnej na adres siedziby Banku lub dowolnej placówki Banku, 4) z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wysyłając e-mail na adres podany na stronie internetowej Banku, 5) faksem w formie pisemnej na nr faksu placówki Banku. <p>W przypadku reklamacji dotyczących kart płatniczych składanych przez klientów innych niż instytucjonalnych (za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, w tym wspólników spółek cywilnych oraz rolników) w formie ustnej, Bank wezwie klienta do uzupełnienia reklamacji poprzez złożenie podpisu na formularzu reklamacji wypełnionym przez pracownika Banku w terminie 2 dni roboczych od momentu otrzymania wezwania.</p> <p>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. Do reklamacji o ile to możliwe należy dołączyć dokumenty, dodatkowe informacje/wyjaśnienia dotyczące reklamowanej transakcji.</p>
2.	Dane kontaktowe umożliwiające złożenie reklamacji/ skargi	<p>Reklamację/skargę można złożyć w każdej placówce Banku.</p> <p>Adresy, numery telefonów i faksów placówek znajdują się na stronie internetowej Banku.</p> <p>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.	Zakres danych zawartych w reklamacji	<ol style="list-style-type: none"> 1. Treść reklamacji złożonej w formie pisemnej powinna zawierać: <ol style="list-style-type: none"> 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) własnoręczny podpis klienta, z zastrzeżeniem ust.2. 2. Reklamacja dotycząca transakcji dokonywanych kartami płatniczymi oprócz danych zawartych w ust. 1 dodatkowo powinna zawierać: <ol style="list-style-type: none"> 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. 3. Formularze reklamacji znajdują się na stronie internetowej Banku tj. www.bslasin.pl

		4. W przypadku stwierdzenia przez Bank braku informacji wymaganych do rozpatrzenia reklamacji, Bank zwraca się do klienta o ich uzupełnienie w formie w jakiej klienta złożył reklamację.
5.	Sposób potwierdzenia wpływu reklamacji/ skargi	Bank potwierdza złożenie reklamacji w formie pisemnej
6.	Termin rozpatrzenia reklamacji/skargi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Odpowiedź na reklamację winna 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 lub 30 dni kalendarzowych w pozostałych przypadkach, od dnia otrzymania reklamacji przez Bank. 2. W szczególnie skomplikowanych przypadkach terminy, o których mowa w ust. 1 mogą 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. 3. W przypadku braku możliwości udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację w terminie określonym w ust. 1, Bank informuje o tym klienta w formie pisemnej w terminie 14 dni od otrzymania reklamacji wraz z podaniem przyczyn opóźnienia w rozpatrywaniu reklamacji oraz okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia zastrzeżeń klienta. 4. Dla zachowania terminu, o którym mowa w ust. 1 i 2 wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem, a w przypadku odpowiedzi udzielonych na piśmie –nadanie w placówce pocztowej operatora wyznaczonego w rozumieniu art. 3 pkt 13 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe.
7.	Sposób powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji/skargi	<ol style="list-style-type: none"> 1) Odpowiedź na reklamację/skargę udzielana jest w formie papierowej 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 reklamację, odpowiedź wysyłana jest na adres wskazany w reklamacji lub adres mailowy o którym mowa w pkt 2.
8.	Usługa Chargeback	<ol style="list-style-type: none"> 1. W przypadku transakcji dokonywanych kartami Bank świadczy usługę chargeback na wniosek posiadacza karty/użytkownika karty w przypadku gdy: <ol style="list-style-type: none"> 1) zakupiony towar nie został dostarczony zgodnie z umową, 2) zakupiony towar jest niezgodny z opisem (umową) bądź uszkodzony, 3) zakupiona usługa nie została wykonana albo jest niezgodna z opisem (umową), 4) dokonany został zwrot towaru, ale nie nastąpił zwrot zapłaconych środków pieniężnych, 5) rachunek karty został obciążony kwotą stanowiącą należność za usługę lub towar, które nie były zamawiane lub nabywane przez posiadacza karty/użytkownika karty 2. Bank przeprowadza usługę chargeback po podjęciu przez posiadacza karty/użytkownika karty działań w stosunku do akceptanta, mających na celu odzyskanie kwoty transakcji lub

		<p>dostarczenie towaru/usługi zgodnie z umową albo innych wymogów, od których spełnienia uzależnione będzie uruchomienie usługi chargeback, jak zastrzeżenie karty.</p> <p>3. Posiadacz karty/użytkownik karty składa wniosek o usługę chargeback niezwłocznie po stwierdzeniu sytuacji określonej w ust. 1 i podjęciu działań, o których mowa w ust.2.</p> <p>4. Do wniosku należy dołączyć:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) potwierdzenie zawarcia umowy, zakupu towaru lub usługi, 2) pisemne wyjaśnienia, 3) szczegółowy opis zdarzenia oraz wykaz niezgodności, 4) informacje na temat działań podjętych wobec akceptanta, 5) informację, czy towar został zwrócony, a jeśli nie – jaka jest tego przyczyna, potwierdzenie odesłania otrzymanego towaru lub opis podjętych prób zwrotu towaru, 6) informację o rezygnacji z usługi bądź innych żądaniach skierowanych do usługodawcy oraz potwierdzenie rezerwacji, anulacji otrzymanej od usługodawcy lub paragonu z informacją o zwrocie środków pieniężnych <p>5. Usługa chargeback jest przeprowadzana zgodnie z międzynarodowymi regulacjami organizacji płatniczej, której logo znajduje się na karcie wykorzystanej do transakcji (Visa lub Mastercard), tj. na zasadach i w terminach wskazanych przez te organizacje płatnicze.</p> <p>6. Decyzja w sprawie zwrotu kwoty transakcji posiadaczowi karty/użytkownikowi karty jest niezależna od Banku.</p> <p>7. W przypadku świadczenia przez Bank usługi chargeback nie stosuje się postanowień zawartych w pkt. 12 „Informacje dodatkowe ust. 2-4.</p>
9.	Zgłaszanie nieautoryzowanych transakcji płatniczych	<p>1. W przypadku zgłoszenia przez klienta transakcji płatniczej, która według stwierdzenia klienta nie była przez niego autoryzowana, po stwierdzeniu przez Bank, że transakcja nie była autoryzowana, Bank niezwłocznie nie później jednak niż do końca dnia roboczego następującego po dniu stwierdzenia wystąpienia nieautoryzowanej transakcji przywróci rachunek klienta do stanu, jaki istniałby, gdyby transakcja nie miała miejsca.</p> <p>2. Bank niezwłocznie przekazuje klientowi informację, o uznaniu jego roszczenia.</p>
10.	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) 5) Wzór formularza reklamacji ubezpieczeniowej.
11.	Informacji dotycząca możliwości przyspieszenia rozpatrzenia skargi	<p>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.</p>
12.	Informacje dodatkowe	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bank podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego. 2. W razie sporu z bankiem klient będący konsumentem może zwrócić się o pomoc do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta. 3. W przypadku reklamacji dotyczących ubezpieczeń, klienta banku

		<p>ma możliwość zwrócenia się o pomoc do Rzecznika Finansowego.</p> <p>4. Od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację klient może:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) odwołać się do wyższych szczebli decyzyjnych Banku, 2) złożyć zapis na Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego**, 3) skorzystać z instytucji Arbitra Bankowego przy Związku Banków Polskich, o ile wartość przedmiotu sporu nie jest wyższa niż 12.000,-*, 4) złożyć wniosek do Rzecznika Finansowego ** w sprawie rozwiązywania sporu lub 5) wystąpić z powództwem do sądu powszechnego. <p>5. Zasady opisanej w ust. 4 pkt 4 nie stosuje się do klientów instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, w tym wspólników spółek cywilnych i rolników.</p>
13.	Informacja o podmiotach rozpatrujących spory konsumenckie	<p>W odpowiedzi na reklamację nie uwzględniającą roszczenia klienta Bank składa oświadczenie w przedmiocie wyrażenia zgody na udział w pozasądowym postępowaniu w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a Bankiem przed:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Rzecznikiem Finansowym, Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa, adres strony internetowej: https://rf.gov.pl. 2) Sądem Polubownym przy Komisji Nadzoru Finansowego, adres strony internetowej: https://www.knf.gov.pl 3) Bankowym Arbitrażem Konsumenckim przy Związku Banków Polskich, adres strony internetowej: https://www.zbp.pl <p>W przypadku niezłożenia oświadczenia, uznaje się, że Bank wyraża zgodę na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.</p>
14.	Regulacja stanowiąca podstawę rozpatrywania skarg i reklamacji	<p>„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.</p>

Łasin, dnia .2020 r.

Zarząd BS: