



# BANK SPÓŁDZIELCZY W LIPNIE

ul. Włocławska 20b, 87-600 Lipno, tel. 54 237 09 00, fax. 54 230 50 17

e.-mail: centrala@bslipno.sgb.pl, www.bslipno.pl

Sąd Rejonowy w Toruniu VII Wydział Gospodarczy KRS nr 0000111858, NIP 893-000-05-18, REGON 000494953

## **INFORMACJA O ZASADACH SKŁADANIA REKLAMACJI dla Klientów Banku Spółdzielczego w Lipnie**

W przypadku posiadania zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez bank klient ma prawo złożyć reklamację.

### **MIEJSCE I FORMA SKŁADANIA REKLAMACJI**

1. Reklamacje wnoszone mogą być:
  - osobiście w jednostce organizacyjnej Banku obsługującej klientów pisemnie lub ustnie do protokołu
  - przesyłką pocztową na adres siedziby Banku : Bank Spółdzielczy w Lipnie, ul. Włocławska 20 b, 87 - 600 Lipno lub na adres któregośkolwiek z Oddziałów Banku, podane na stronie internetowej Banku
  - faksem na numer: 54 230 50 17
  - na adres e-mail : centrala@bslipno.sgb.pl
2. 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.

### **TREŚĆ REKLAMACJI - DANE KONTAKTOWE KLIENTA**

1. Reklamacja klienta 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) własnoręczny podpis klienta z zastrzeżeniem ust 2
2. Reklamacja dotycząca transakcji dokonywanych kartami płatniczymi oprócz danych zawartych w ust. 1 dodatkowo powinna zawierać:
  - 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).
3. W przypadku stwierdzenia przez bank braku informacji wymaganych do rozpatrzenia reklamacji, bank zwraca się do klienta o ich uzupełnienie w formie w jakiej klient złożył reklamację

### **TERMIN ROZPATRZENIA REKLAMACJI**

1. Odpowiedź na reklamację udzielana jest:
  - 1) w formie papierowej i wysyłana listem poleconym na adres wskazany w reklamacji przez klienta, z zastrzeżeniem pkt 2;
  - 2) na innym trwałym nośniku , po uzgodnieniu i na wniosek klienta, w tym z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej , na adres mailowy , z którego reklamacja został wysłana, chyba że klient poda w reklamacji inny adres mailowy, poprzez załączenie skanu odpowiedzi.
2. Odpowiedź na reklamację udzielana klientowi bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie:
  - 1) 15 dni roboczych od dnia otrzymania przez Bank reklamacji, dotyczącej naruszenia praw i obowiązków wynikających z uup;
  - 2) 30 dni od dnia otrzymania przez Bank reklamacji zawierającej zastrzeżenia inne niż wskazane w pkt 1
3. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenia odpowiedzi w terminie o którym mowa w ust 2, Bank poinformuje Klienta o przyczynach

opóźnienia, okolicznościach które muszą zostać ustalone oraz o przewidywanym terminie udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację, który nie może być dłuższy niż:

- 1) 35 dni roboczych od dnia otrzymania przez Bank reklamacji klienta, w przypadku reklamacji o których mowa w ust 2 pkt 1
- 2) 60 dni od dnia otrzymania przez Bank reklamacji klienta będącego osobą fizyczną, w przypadku reklamacji, o których mowa w ust 2 pkt 2
- 3) 90 dni od dnia otrzymania przez Bank reklamacji klienta nie będącego osobą fizyczną, w przypadku reklamacji o których mowa w ust 2 pkt 2
4. Za szczególnie skomplikowane przypadki, o których mowa w ust. 3 uznaje się konieczność uzyskania przez Bank dodatkowych informacji od podmiotów trzecich współpracujących z Bankiem niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji, a w przypadku reklamacji dotyczących kart płatniczych – dodatkowo transakcje dokonane kartą poza granicami kraju lub wymagające uzyskania informacji od organizacji zajmujących się rozliczeniem transakcji wykonywanych przy użyciu kart płatniczych
5. W przypadku braku możliwości udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację w terminie określonym w ust. 2 bank przed upływem terminu do udzielenia odpowiedzi na reklamację:
  - 1) wyjaśnia przyczyn opóźnienia w rozpatrywaniu reklamacji;
  - 2) wyjaśnia okoliczności, które muszą zostać ustalone;
  - 3) wskazuje przewidywany termin udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację, który nie może być dłuższy niż wskazany w ust. 3.
6. Do zachowania terminu, o którym mowa w ust. 2 i 3 wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
7. W przypadku nie podania przez klienta w reklamacji adresu korespondencyjnego oraz braku adresu w umowie zawartej z klientem, reklamacja pozostanie do odbioru w jednostce organizacyjnej, w której została złożona.
8. Udzielając odpowiedzi na reklamację Bank bierze pod uwagę stan faktyczny istniejący w ostatnim dniu terminu na udzielenie odpowiedzi na reklamację, chyba że informacje i ewentualne dokumenty jakimi dysponuje Bank, umożliwiają udzielenie odpowiedzi wcześniej.
9. W przypadku gdy zmianie ulegnie stan faktyczny, w oparciu o który Bank udzielił odpowiedzi na reklamację, Bank ponownie rozpoznaje reklamację, biorąc pod uwagę zmieniony stan faktyczny, o ile zmiany nastąpiły na korzyść klienta.

### **INFORMACJE DODATKOWE**

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. Od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację Klient może:
  - odwołać się do Zarządu Banku
  - złożyć zapis na Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego
  - skorzystać z instytucji Arbitra Bankowego przy Związku Banków Polskich
  - złożyć wniosek o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego jako podmiotu uprawnionego do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dn. 23.09.2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich ([www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl))

lub

- wystąpić z powództwem do właściwego miejscowo i rzeczowo sądu powszechnego.