

Tryb i zasady wnoszenia i rozpatrywania reklamacji Klientów

Klient Banku Spółdzielczego w Leżajsku ma możliwość złożenia skargi/reklamacji dotyczących świadczonych usług lub działalności Banku. Rozpatrywanie reklamacji odbywa się według poniższych zasad.

I. Miejsce i forma złożenia reklamacji.

1. Klient może złożyć skargę/reklamację:
 - a) pisemnie – wysyłając list na adres: ul. Mickiewicza 38, 37-300 Leżajsk lub na adres dowolnej placówki dostępny na stronie internetowej Banku www.bslezajsk.pl
 - b) osobiście – w najbliższej placówce Banku,
 - c) telefonicznie – na numer telefonu dowolnej placówki Banku dostępny na stronie internetowej www.bslezajsk.pl
 - d) elektronicznej – wysyłając e-mail na adres info@bslezajsk.pl lub na skrzynkę **AE:PL-42159-57459-DVJHC-26** w ramach usługi e-Doręczenia.
2. Reklamacja powinna być złożona na formularzu dostępnym na stronie internetowej Banku. Skarga w dowolnej formie.

II. Termin rozpatrzenia reklamacji.

1. Bank udzieli odpowiedzi na reklamację niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie:
 - a) 15 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji, w przypadku reklamacji, które dotyczą praw i obowiązków wynikających z ustawy o usługach płatniczych,
 - b) 30 dni kalendarzowych od dnia otrzymania reklamacji w pozostałych przypadkach,
2. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, termin udzielenia odpowiedzi może zostać wydłużony do:
 - a) 35 dni roboczych w przypadku reklamacji, które dotyczą praw i obowiązków wynikających z ustawy o usługach płatniczych,
 - b) 60 dni kalendarzowych w pozostałych przypadkach,
3. W przypadku braku możliwości udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację w terminach wyżej wymienionych, Bank informuje o tym klienta w formie pisemnej w terminie 14 dni od otrzymania reklamacji wraz z podaniem:
 - a) przyczyn opóźnienia w rozpatrywaniu reklamacji;
 - b) okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozstrzygnięcia sprawy;
 - c) przewidywanego terminu udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację, który nie może przekroczyć 35 dni roboczych – w przypadku usług płatniczych oraz 60 dni kalendarzowych w pozostałych przypadkach.

III. Formy odpowiedzi na reklamację.

O rozpatrzeniu reklamacji klient zostanie poinformowany pisemnie, w postaci papierowej lub pocztą elektroniczną, z zastrzeżeniem, że odpowiedź w formie elektronicznej może być dostarczona wyłącznie na wniosek klienta.

IV. Odwołanie od decyzji Banku.

Klientowi przysługuje prawo do złożenia odwołania od decyzji Banku do:

- a) Zarządu Banku Spółdzielczego w Leżajsku lub Rady Nadzorczej Banku Spółdzielczego w Leżajsku;
- b) Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego;
- c) Arbitra Bankowego przy Związku Banków Polskich;
- d) Sądu powszechnego w drodze powództwa cywilnego;
- e) Rzecznika Finansowego.

Klienci Banku będący konsumentami mają możliwość zwrócenia się o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta.

Bank Spółdzielczy w Leżajsku podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego oraz dopuszcza możliwość polubownego rozwiązywania sporów.