

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 w następującej formie:
 - a) pisemnej – osobiście w placówce Banku albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo Pocztove (Dz. U. Poz. 1529) na adres dowolnej placówki bankowej;
 - b) ustnej – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty klienta w placówce Banku;
 - c) elektronicznej – wysyłając e-mail na adres info@bslezajsk.pl;
2. Reklamacja/Skarga powinna być złożona na formularzu dostępnym na stronie internetowej Banku.
3. Adresy placówek Banku dostępne są na stronie internetowej Banku www.bslezajsk.pl.
4. Fakt złożenia reklamacji przez klienta jest potwierdzany pisemnie przez pracownika Banku.

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.