



## Tryb i zasady wnoszenia i rozpatrywania reklamacji Klientów

**Informacje dotyczące procedur składania i rozpatrywania reklamacji zgodnie z ustawą z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku finansowym:**

1. Reklamacja może być złożona w dowolnej placówce Banku Spółdzielczego w Leżajsku obsługującej klientów:
  - a) w formie pisemnej – osobiście albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo Pocztowne (Dz. U. Poz. 1529);
  - b) ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty klienta w placówce Banku;
  - c) w formie elektronicznej – na adres [info@bslezajsk.pl](mailto:info@bslezajsk.pl);
  - d) formularz skargi, reklamacji, wniosku dostępny jest na stronie internetowej Banku.
2. Adresy placówek Banku dostępne są na stronie internetowej Banku [www.bslezajsk.pl](http://www.bslezajsk.pl).
3. Klient otrzymuje potwierdzenie złożenia reklamacji na kopii opatrzonej pieczętą imienną i podpisem pracownika przyjmującego zgłoszenie lub w trybie uzgodnionym z Klientem.
4. Reklamacja powinna zawierać istotne dla rozpatrzenia sprawy zastrzeżenia oraz dane Klienta tj. imię, nazwisko, adres korespondencyjny.
5. Reklamacja jest rozpatrywana w terminie nie dłuższym niż 30 dni od daty otrzymania reklamacji.
6. W przypadku, gdy z uwagi na złożoność sprawy, zachodzi konieczność przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego i termin 30-dniowy nie może zostać dotrzymany, Bank informuje Klienta o przyczynie opóźnienia, wskazując okoliczności które muszą zostać ustalone oraz przewidywany termin udzielenia odpowiedzi, który nie może być dłuższy niż 60 dni od daty otrzymania reklamacji. W przypadku klientów instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą i rolników termin udzielenia informacji nie może być dłuższy niż 90 dni.
7. 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.
8. 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.**