

Informacja dla klientów Łużyckiego Banku Spółdzielczego w Lubaniu dotycząca trybu wnoszenia oraz rozpatrywania reklamacji

Informujemy, iż tryb wnoszenia oraz rozpatrywania reklamacji klientów Łużyckiego Banku Spółdzielczego w Lubaniu przebiega zgodnie z przedstawionymi poniżej zasadami.

1. Miejsce i forma złożenia reklamacji

Klient ma możliwość złożenia reklamacji:

- 1) w formie:
 - a) pisemnej – osobiście, w siedzibie Banku, albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012r. – Prawa pocztowe (Dz.U. poz. 1529) na adres siedziby Banku;
 - b) ustnej – telefonicznie albo osobiście podczas wizyty klienta w jednostce organizacyjnej Banku;
 - c) elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, na adres poczty elektronicznej: centrala@banklbs.pl,
- 2) w każdej jednostce organizacyjnej Banku zajmującej się obsługą klienta,
- 3) za pośrednictwem poczty, posłańca lub osobiście,
- 4) przez pełnomocnika dysponującego pełnomocnictwem posiadającym zwykłą formę pisemną, chyba że istnieją szczególne uwarunkowania faktyczne wskazujące na konieczność zachowania innej formy szczególnej, a klient został o tym poinformowany na etapie zawarcia umowy.

2. Możliwość skorzystania z pomocy innych instytucji

Klient ma możliwość skorzystania z pomocy instytucji mediacji lub sądu polubownego, bądź innego mechanizmu polubownego rozwiązywania sporów, w tym m.in.:

- 1) Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego, pod której nadzór Bank podlega,
- 2) organizacji konsumenckich (Miejscy lub Powiatowi Rzecznicy Konsumentów, UOKiK itp.),
- 3) arbitra bankowego.

3. Termin składania reklamacji

Klient powinien, z uwagi na możliwość rzetelnego rozpatrzenia reklamacji, zgłosić reklamację niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia.

4. Termin udzielenia odpowiedzi na reklamację

Bank udziela odpowiedzi na reklamację w terminie do 30 dni od daty otrzymania reklamacji. 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:

- 1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
- 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
- 3) określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.

5. Sposób powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji

1. Bank udziela Klientowi odpowiedzi w formie papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji, w tym w szczególności pocztą elektroniczną.
2. Odpowiedź, o której mowa w ust. 1, Bank może dostarczyć pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek Klienta.

6. Możliwość złożenia odwołania od stanowiska Banku zawartego w odpowiedzi na reklamację

Klient ma możliwość złożenia odwołania od stanowiska Banku zawartego w odpowiedzi na reklamację poprzez:

- a) odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi – do Zarządu Banku;
- b) skorzystania z mediacji przed Rzecznikiem Finansowym lub Sądem Polubownym przy Komisji Nadzoru Finansowego lub Związku Banków Polskich;
- c) wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego;
- d) wystąpienia z powództwem przeciwko Łużyckiemu Bankowi Spółdzielczemu w Lubaniu do Sądu Rejonowego w Lubaniu lub Sądu Okręgowego w Jeleniej Górze, w zależności od wartości dochodzonego roszczenia.