



## ŁUŻYCKI BANK SPÓŁDZIELCZY W LUBANIU

### 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 – papierowej, telefaksowej lub elektronicznej;
  - b) ustnej – w rozmowie bezpośredniej z pracownikiem przyjmującym reklamację – osobiście lub telefonicznie;
- 2) w każdej jednostce organizacyjnej Banku zajmującej się obsługą klienta,
- 3) za pośrednictwem poczty, pośtańca 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) przyczynie opóźnienia,
- 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone,
- 3) wskazuje przewidywany termin udzielenia odpowiedzi.

W tym przypadku termin rozpatrzenia reklamacji przez Bank i udzielenia odpowiedzi nie może być dłuższy niż 90 dni.

#### 5. Sposób powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji

Bank udziela odpowiedzi na złożoną reklamację w formie pisemnej bądź w innej formie uzgodnionej z klientem.

#### 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:

- 1) skierowanie odwołania bezpośrednio do Banku,
- 2) skorzystanie z instytucji mediacji lub sądu polubownego, bądź innego mechanizmu polubownego rozwiązywania sporów, w tym:
  - Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego,
  - organizacji konsumenckich (Miejscy lub Powiatowi Rzecznicy Konsumentów, UOKiK itp.),
  - arbitra bankowego.
- 3) wystąpienie z powództwem do Sądu Powszechnego.