

## **Informacja dla klienta dotycząca zasad składania reklamacji/skarg/wniosek**

W przypadku posiadania zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez bank w zakresie wykonywanych czynności bankowych w rozumieniu ustawy Prawo bankowe z dnia 29 sierpnia 1997 r., klient ma prawo złożyć reklamację.

### **[Forma i miejsce złożenia reklamacji]**

#### §1

1. Reklamacje mogą być wnoszone przez klienta:
  - 1) osobiście w Centrali lub dowolnym Oddziale, Punkcie Obsługi Klienta w formie pisemnej lub ustnej do protokołu;
  - 2) telefonicznie w formie ustnej poprzez kontakt z Centralą, Oddziałami lub Punktami Obsługi Klienta, których numery podane są na stronie internetowej Banku tj. [www.bsrz.pl](http://www.bsrz.pl) ;
  - 3) listownie w formie pisemnej na adres siedziby Banku lub dowolnej placówki Banku;
  - 4) z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wysyłając e-mail na adres podany na stronie internetowej Banku;
2. Adresy Centrali / Oddziałów i Punktów Obsługi Klienta znajdują się na stronie internetowej [www.bsrz.pl](http://www.bsrz.pl).

### **[Zakres danych zawartych w reklamacji]**

#### §2

1. Treść reklamacji złożonej w formie pisemnej powinna zawierać:
  - 1) imię i nazwisko lub nazwę klienta;
  - 2) adres korespondencyjny;
  - 3) dokładny opis zdarzenia lub przedmiotu zastrzeżeń klienta;
  - 4) oczekiwany przez klienta stan po rozpatrzeniu zastrzeżeń;
  - 5) własnoręczny podpis klienta z zastrzeżeniem ust. 2.
2. Formularze reklamacji znajdują się na stronie internetowej Banku tj. [www.bsrz.pl](http://www.bsrz.pl).
3. W przypadku stwierdzenia przez Bank braku informacji wymaganych do rozpatrzenia reklamacji, Bank zwraca się do klienta o ich uzupełnienie w formie w jakiej klient złożył reklamację.
4. W sytuacji odmowy podania przez klienta wszystkich danych niezbędnych do rozpoczęcia procesu dotyczącego rozpatrzenia reklamacji, Bank informuje klienta, że rozpatrzenie reklamacji nie będzie możliwe, ze względu na niekompletność oświadczenia klienta. Niezależnie od powyższego klient jest informowany o rozpatrzeniu reklamacji niezwłocznie, nie później niż w terminie 15 dni roboczych w przypadku reklamacji, które dotyczą praw i obowiązków wynikających z Ustawy o usługach płatniczych, 30 dni kalendarzowych w pozostałych przypadkach, od dnia otrzymania reklamacji przez Bank, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach w terminie 35 dni roboczych w przypadku reklamacji, które dotyczą praw i obowiązków wynikających z Ustawy o usługach płatniczych, 60 dni kalendarzowych w pozostałych przypadkach.

## **[Termin rozpatrzenia reklamacji]**

### §3

1. Odpowiedź na reklamację winna być udzielona bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 15 dni roboczych w przypadku reklamacji, które dotyczą praw i obowiązków wynikających z Ustawy o usługach płatniczych, 30 dni kalendarzowych w pozostałych przypadkach, od dnia otrzymania reklamacji przez Bank.
2. W szczególnie skomplikowanych przypadkach termin o którym mowa w ust. 1 może ulec wydłużeniu do 35 dni roboczych w przypadku reklamacji, które dotyczą praw i obowiązków wynikających z Ustawy o usługach płatniczych, oraz do 60 dni kalendarzowych w pozostałych przypadkach.
3. Za szczególne skomplikowane przypadki uznaje się konieczność uzyskania przez Bank dodatkowych informacji od podmiotów trzecich współpracujących z Bankiem niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji.
4. W przypadku braku możliwości udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację w terminie określonym w ust. 1, Bank informuje o tym klienta w formie pisemnej w terminie 14 dni od otrzymania reklamacji wraz z podaniem:
  - 1) przyczyn opóźnienia w rozpatrywaniu reklamacji;
  - 2) okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozstrzygnięcia sprawy;
  - 3) przewidywanego terminu udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację, który nie może być dłuższy niż określony w ust. 2.
5. Udzielając odpowiedzi na reklamację Bank bierze pod uwagę stan faktyczny istniejący w ostatnim dniu terminu na udzielenie odpowiedzi na reklamację, chyba że informacje i ewentualne dokumenty, jakimi dysponuje Bank, umożliwiają udzielenie odpowiedzi wcześniej.
6. W przypadku gdy zmianie ulegnie stan faktyczny, w oparciu o który Bank udzielił odpowiedzi na reklamację, Bank ponownie rozpoznaje reklamację biorąc pod uwagę zmieniony stan faktyczny, o ile zmiany nastąpiły na korzyść klienta.

## **[Sposób powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji]**

### §4

1. Odpowiedź na reklamację udzielana jest:
  - 1) w formie papierowej i wysyłana listem poleconym na adres wskazany w reklamacji, z zastrzeżeniem ust. 2;
  - 2) na innym trwałym nośniku i na wniosek klienta – w tym z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej - na adres mailowy, z którego reklamacja została wysłana, chyba że klient podał w reklamacji inny adres mailowy, poprzez załączenie skanu odpowiedzi.
2. W odniesieniu do klientów, którzy nie zawarli z bankiem umowy, a złożyli reklamację, odpowiedź wysyłana jest na adres wskazany w reklamacji lub adres mailowy, o którym mowa w ust. 1 pkt 2.

## **[Informacje dodatkowe]**

### §5

1. Bank podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

2. W razie sporu z Bankiem klient będący konsumentem może zwrócić się o pomoc do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta.
3. W przypadku reklamacji dotyczących ubezpieczeń, klient banku ma możliwość zwrócenia się o pomoc do Rzecznika Finansowego.
4. Od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację klient może:
  - 1) odwołać się do Prezesa Zarządu ŁBS, a w przypadku złożenia skargi na działalność Zarządu, do Rady Nadzorczej Banku, poprzez złożenie odwołania w formie i miejscu właściwej dla reklamacji;
  - 2) złożyć zapis na Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego;
  - 3) skorzystać z instytucji Arbitra Bankowego przy Związku Banków Polskich\*\*;
  - 4) złożyć wniosek do Rzecznika Finansowego \*\*\*w sprawie rozwiązania sporu lub
  - 5) wystąpić z powództwem do właściwego miejscowo sądu powszechnego wskazując Bank jako pozwanego.

Bank wyraża zgodę na udział w pozasądowym postępowaniu w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a Bankiem przed:

- 1) Rzecznikiem Finansowym\*\*\*, adres strony internetowej: <https://www.rf.gov.pl>;
- 2) Sądem Polubownym przy Komisji Nadzoru Finansowego, adres strony internetowej: <https://www.knf.gov.pl>;
- 3) Bankowym Arbitrażem Konsumenckim przy Związku Banków Polskich\*\*, adres strony internetowej: <https://www.zbp.pl>.

\*) termin zależy od rodzaju reklamacji

\*\*\*) dotyczy wyłącznie reklamacji składanych przez klientów indywidualnych (konsumentów), nie dotyczy osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, w tym wspólników spółek cywilnych oraz rolników.

\*\*\*\*) dotyczy wyłącznie reklamacji składanych przez klientów indywidualnych oraz osoby fizyczne prowadzące działalność gospodarczą, w tym wspólników spółek cywilnych oraz rolników