



## Informacja o zasadach składania i rozpatrywania reklamacji oraz skarg w Łąckim Banku Spółdzielczym

### I. Reklamacja:

Klient Łąckiego Banku Spółdzielczego (dalej Bank) jest uprawniony do złożenia reklamacji, a Bank jest zobowiązany do jej rozpatrzenia według poniższych zasad:

1. Klient powinien zgłosić reklamację do Banku niezwłocznie po uzyskaniu informacji o sytuacji, która budzi zastrzeżenia. Bank rozpatruje reklamacje złożone przez Klientów Banku lub osoby działające w ich imieniu:
  - 1) w przypadku Klientów indywidualnych m.in. w zakresie:
    - a) transakcji płatniczych,
    - b) kredytów konsumenckich lub hipotecznych,
    - c) transakcji na instrumentach finansowych,
    - d) roszczeń związanych z prowadzonym rachunkiem bankowym oraz pozostałych typów skarg lub reklamacji.
  - 2) w przypadku Klientów instytucjonalnych m.in. w zakresie:
    - a) transakcji płatniczych,
    - b) kredytów,
    - c) roszczeń związanych z prowadzonym rachunkiem bankowym oraz pozostałych typów skarg lub reklamacji.
2. Reklamacja powinna zawierać zastrzeżenia związane z działalnością Banku wobec Klienta oraz dane adresowe Klienta. Klient powinien dołączyć wszelkie dokumenty związane ze zgłoszoną reklamacją. Bank może zwrócić się do Klienta, aby uzupełnił dokumentację, która dotyczy zgłaszanej reklamacji. Reklamacja dotycząca wystąpienia nieautoryzowanej transakcji płatniczej powinna zawierać dodatkowo:
  - 1) numer rachunku lub numer karty związanej z nieautoryzowaną transakcją;
  - 2) imię i nazwisko Użytkownika w bankowości internetowej/ Użytkownika karty;
  - 3) datę dokonania transakcji płatniczej;
  - 4) oryginalną kwotę transakcji płatniczej;
  - 5) nazwę akceptanta lub bankomatu w przypadku transakcji dokonywanych kartą płatniczą;
  - 6) wskazanie powodu złożenia reklamacji;
  - 7) informację, czy Użytkownik karty był w posiadaniu karty płatniczej w chwili realizacji transakcji płatniczej, której dotyczy zgłoszenie;
  - 8) informację, czy transakcja zlecona z rachunku płatniczego była zrealizowana z wykorzystaniem urządzenia, w którego posiadaniu był Użytkownik bankowości internetowej/Użytkownik karty.
3. Klient może złożyć reklamację:
  - 1) na piśmie:
    - a) w postaci papierowej - osobiście w dowolnej placówce Banku albo wysyłając pismo na adres korespondencyjny Banku: 33-390 Łącko 814;
    - b) w postaci elektronicznej, wysyłając reklamację:
      - i. na adres e-mail: [reklamacje@bslacko.pl](mailto:reklamacje@bslacko.pl),
      - ii. na adres do doręczeń elektronicznych, o którym mowa w art. 2 pkt 1 ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych, wpisany do bazy adresów elektronicznych, o której mowa w art. 25 tej ustawy (tzw. adres do e-Doręczeń): [AE:PL-30948-34094-TRWDT-26](mailto:AE:PL-30948-34094-TRWDT-26),
      - iii. poprzez bankowość internetową Banku;
  - 2) ustnie:
    - a) telefonicznie, na nr telefonu: (18) 545-03-00,
    - b) osobiście w dowolnej placówce Banku, do protokołu reklamacyjnego.
4. Bieg terminu rozpatrywania reklamacji rozpoczyna się w dniu jej wpływu do Banku.
5. Klient może złożyć reklamację przez pełnomocnika, na podstawie prawidłowo sporządzonego pełnomocnictwa.
6. Bank udziela odpowiedzi na reklamację w terminie:
  - 1) 15 dni roboczych od daty jej otrzymania dla reklamacji, związanej z realizacją usług płatniczych, w tym kart płatniczych;

- 2) 30 dni kalendarzowych od dnia jej otrzymania dla reklamacji niezwiązanej z realizacją usług płatniczych.
7. W uzasadnionych przypadkach, gdy zachodzi konieczność przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego i ww. terminy rozpatrzenia reklamacji nie mogą zostać dotrzymane, Bank przed upływem tego terminu, informuje Klienta o przyczynie opóźnienia ze wskazaniem okoliczności, które muszą zostać ustalone oraz przewidywanego termin udzielenia odpowiedzi.
8. W przypadku, o którym mowa w pkt. 7. termin rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi przez Bank nie może być dłuższy niż:
- 1) 35 dni roboczych dla reklamacji, związanej z realizacją usług płatniczych;
  - 2) 60 dni kalendarzowych od daty otrzymania reklamacji niezwiązanej z realizacją usług płatniczych.
9. Bank udziela odpowiedzi na reklamację dotyczącą wystąpienia nieautoryzowanej transakcji płatniczej w terminach wskazanych powyżej w pkt 6, 8, z zastrzeżeniem, że w przypadku stwierdzenia przez Bank wystąpienia nieautoryzowanej transakcji, Bank niezwłocznie po stwierdzeniu wystąpienia nieautoryzowanej transakcji, to jest najpóźniej do końca kolejnego dnia roboczego, przywraca obciążony rachunek Klienta do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miała ona miejsca, z wyjątkiem gdy:
- 1) Bank ma uzasadnione i należyte udokumentowane podstawy, aby podejrzewać oszustwo i poinformuje o tym w formie pisemnej organy powołane do ścigania przestępstw;
  - 2) nieautoryzowana transakcja jest skutkiem: posłużenia się utraconym przez klienta albo skradzionym klientowi instrumentem płatniczym lub przywłaszczenia instrumentu płatniczego, za wyjątkiem gdy: klient nie miał możliwości stwierdzenia utraty, kradzieży lub przywłaszczenia instrumentu płatniczego przed wykonaniem transakcji płatniczej, z wyjątkiem przypadku gdy płatnik działał umyślnie lub utrata instrumentu płatniczego przed wykonaniem transakcji płatniczej została spowodowana działaniem lub zaniechaniem ze strony pracownika, agenta lub oddziału Banku lub podmiotu świadczącego na jego rzecz usługi,  
- wówczas Klient odpowiada za nieautoryzowane transakcje płatnicze do wysokości równowartości w walucie polskiej 50 euro.
10. Jeżeli Klient doprowadził do transakcji nieautoryzowanej umyślnie albo w wyniku umyślnego lub będącego skutkiem rażącego niedbalstwa naruszenia co najmniej jednego z obowiązków bezpiecznego korzystania z instrumentu płatniczego, Bank może dochodzić od Klienta zapłaty środków pieniężnych, które zostały mu uprzednio zwrócone przez Bank, zgodnie z powyższym pkt 9.
11. Bank udziela odpowiedzi na reklamację według następujących zasad:
- 1) Jeżeli reklamacja jest związana z realizacją zlecenia płatniczego lub wydaniem karty płatniczej, odpowiedź udzielana jest na piśmie:
    - a) w postaci papierowej - listem poleconym wysłanym pod adres wskazany w zgłoszeniu reklamacyjnym;
    - b) w postaci elektronicznej – wiadomością e-mail wysłaną na adres e-mail wskazany w zgłoszeniu reklamacyjnym;
  - 2) Jeżeli reklamacja jest niezwiązana z realizacją zlecenia płatniczego lub wydaniem karty płatniczej, odpowiedź udzielana jest na piśmie:
    - a) w przypadku gdy reklamacja została złożona w postaci papierowej – listem poleconym wysłanym pod adres wskazany w zgłoszeniu reklamacyjnym, chyba że Klient w treści zgłoszenia reklamacyjnego wskaże inny preferowany sposób otrzymania odpowiedzi;
    - b) w przypadku gdy reklamacja została złożona na adres e-mail Banku – wiadomością e-mail wysłaną na adres e-mail wskazany w zgłoszeniu reklamacyjnym, chyba że Klient w treści zgłoszenia reklamacyjnego wskaże inny preferowany sposób otrzymania odpowiedzi;
    - c) w przypadku gdy reklamacja została złożona na adres do e-Doręczeń Banku – wiadomością elektroniczną przesłaną na adres do e-Doręczeń Klienta, chyba że Klient w treści zgłoszenia reklamacyjnego wskaże inny preferowany sposób otrzymania odpowiedzi;
    - d) w przypadku gdy reklamacja została złożona za pośrednictwem bankowości internetowej – wiadomością elektroniczną przekazaną także przez bankowość internetową, chyba że Klient w treści zgłoszenia reklamacyjnego wskaże inny preferowany sposób otrzymania odpowiedzi;
    - e) w przypadku gdy reklamacja została złożona ustnie w placówce Banku lub telefonicznie – jednym z kanałów komunikacji wskazanych w lit. a – d), który zostanie wybrany przez Klienta.
12. Bank nie pobiera żadnych opłat i prowizji za przyjęcie i rozpatrzenie reklamacji.
13. Po otrzymaniu odpowiedzi na reklamację, Klient ma prawo:
- 1) złożenia wniosku o ponowne rozpatrzenie sprawy przez Zarządu Banku w terminie 30 dni od dnia otrzymania odpowiedzi na reklamację (wniosek należy złożyć w formie pisemnej albo dokumentowej, osobiście, w dowolnej

placówce Banku lub pocztą tradycyjną, na adres korespondencyjny Banku: 33-390 Łącko 814 lub pocztą elektroniczną – na adres reklamacje@bslacko.pl);

2) zwrócenia się o pomoc w sprawie do Miejskiego Rzecznika Konsumentów lub Powiatowego Rzecznika Konsumentów (jeśli Klient jest konsumentem);

3) wystąpienia do Rzecznika Finansowego, z wnioskiem o przeprowadzenie pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązania sporu z podmiotem rynku finansowego lub z wnioskiem o przeprowadzenie postępowania polubownego na zasadach określonych w Ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej oraz w Ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich;

4) zwrócenia się do Arbitra Bankowego, działającego przy Związku Banków Polskich, z wnioskiem arbitrażowym (przysługuje Klientowi posiadającemu status konsumenta) na zasadach określonych w Regulaminie Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego, dostępnym na stronie internetowej Związku Banków Polskich ([www.zbp.pl/dla-klientow/arbitrer-bankowy](http://www.zbp.pl/dla-klientow/arbitrer-bankowy));

5) zwrócenia się do Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego, z wnioskiem o przeprowadzenie pozasądowego rozstrzygnięcia sporu, na zasadach określonych w Regulaminie Sądu Polubownego przy KNF, dostępnym na stronie internetowej Komisji Nadzoru Finansowego ([https://www.knf.gov.pl/dla\\_ryнку/sad\\_polubowny\\_przy\\_KNF](https://www.knf.gov.pl/dla_ryнку/sad_polubowny_przy_KNF));

6) wystąpienia z powództwem do właściwego miejscowo sądu powszechnego;

7) w przypadku nieuwzględnienia wniosku o realizację prawa dot. ochrony danych osobowych - do złożenia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych zgodnie z informacjami dostępnymi na stronie [www.uodo.gov.pl](http://www.uodo.gov.pl) oraz zasadami określonymi w art. 82 RODO oraz w art. 92 - 100 Ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych.

14. Właściwym dla Banku organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego z siedzibą przy ul. Pięknej 20, 00-549 Warszawa, adres korespondencyjny Urzędu: Komisja Nadzoru Finansowego, ul. Piękna 20 skr. poczt. 419, 00-549 Warszawa.

15. Właściwym dla Banku organem nadzoru w sprawach ochrony konsumentów jest Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z siedzibą przy pl. Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa.

## II. Skarga na brak dostępności:

Każdy konsument ma prawo złożyć skargę do Banku, jeśli uważa, że usługi bankowości detalicznej lub produkty wykorzystywane do ich oferowania lub świadczenia nie są dla niego dostępne zgodnie z wymogami ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze. Ta ustawa wdraża Dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/882 z dnia 17 kwietnia 2019 r. w sprawie wymogów dostępności produktów i usług, czyli tzw. European Accessibility Act (EAA).

1. Skarga może dotyczyć różnych aspektów braku dostępności, m.in.:

- 1) strony internetowej Banku dla osób ze szczególnymi potrzebami (np. brak możliwości odczytu przez czytnik ekranu);
- 2) aplikacji mobilnej Banku dla osób ze szczególnymi potrzebami (np. brak możliwości obsługi bez użycia dotyku);
- 3) sposobu świadczenia usługi przez Bank lub dokumentów i informacji o świadczonej usłudze (np. brak możliwości otrzymania umowy w powiększonym druku lub w formacie audio).

2. Skarga powinna zawierać co najmniej następujące informacje:

- 1) Imię i nazwisko konsumenta;
- 2) adres do korespondencji, adres e-mail lub numer telefonu wraz ze wskazaniem preferowanego sposobu kontaktu z konsumentem;
- 3) wskazanie produktu albo usługi, których dotyczy skarga;
- 4) wskazanie wymagania dostępności, którego nie spełniają produkt albo usługa, wraz z żądaniem zapewnienia jego spełniania przez Bank;
- 5) wskazanie preferowanego sposobu zapewnienia spełniania wymagania dostępności przez produkt albo usługę (nieobowiązkowo).

3. Konsument może złożyć skargę w następującej formie:

- 1) pocztą tradycyjną kierując pismo na adres korespondencyjny Banku: 33-390 Łącko 814;
- 2) telefonicznie na nr telefonu: (18) 545-03-00

- 3) pocztą elektroniczną, na:
    - a) adres e-mail: reklamacje@bslacko.pl,
    - b) adres do doręczeń elektronicznych, o którym mowa w art. 2 pkt 1 ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych, wpisany do bazy adresów elektronicznych, o której mowa w art. 25 tej ustawy (tzw. adres do e-Doręczeń): AE:PL-30948-34094-TRWDT-26,
  - 4) poprzez bankowość internetową;
  - 5) w placówce Banku w formie ustnej lub pisemnej.
4. Możemy pozostawić skargę bez rozpatrzenia, gdy nie zawiera ona informacji z pkt. 2 ppkt 1-4.
  5. Bank udziela odpowiedzi na skargę w terminie 30 dni od daty jej otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie skargi i udzielenie odpowiedzi w powyższym terminie, Bank zawiadamia konsumenta w sposób, jaki konsument w skardze wskazał jako preferowany, o przyczynie zwłoki oraz wskazuje nowy termin rozpatrzenia skargi i udzielenia odpowiedzi, nie dłuższy niż 60 dni od dnia otrzymania skargi.
  6. Bank udziela odpowiedzi w formie i w sposób, jaki konsument w skardze wskazał jako preferowany.
  7. Odpowiedź Banku powinna być jasna, wyczerpująca i zawierać:
    - 1) stanowisko Banku w sprawie zgłoszonej skargi;
    - 2) uzasadnienie tego stanowiska, odwołujące się do konkretnych przepisów prawa, regulacji wewnętrznych Banku lub ustaleń faktycznych – jeśli skarga nie została uwzględniona;
    - 3) określenie terminu, w którym żądanie zostanie uwzględnione, maksymalnie 6 miesięcy od dnia udzielenia odpowiedzi – jeśli skarga została uwzględniona;
    - 4) jeśli skarga nie została uwzględniona – dodatkowo, pouczenie o możliwości:
      - a) odwołania się od stanowiska Banku zawartego w odpowiedzi;
      - b) skorzystania z instytucji mediacji lub innego pozasądowego mechanizmu polubownego rozwiązywania sporów; oraz
      - c) złożenia zawiadomienia o niespełnieniu przez produkt albo usługę wymagań dostępności, o którym mowa w art. 67 ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze.
  8. Po otrzymaniu odpowiedzi na skargę, Konsument może:
    - 1) złożyć wniosek o ponowne rozpatrzenie sprawy przez Zarządu Banku w terminie 30 dni od dnia otrzymania odpowiedzi na skargę (wniosek należy złożyć w formie pisemnej albo dokumentowej, osobiście, w dowolnej placówce Banku lub pocztą tradycyjną, na adres korespondencyjny Banku: 33-390 Łącko 814 lub pocztą elektroniczną – na adres [reklamacje@bslacko.pl](mailto:reklamacje@bslacko.pl));
    - 2) zwrócić się o pomoc w sprawie do Miejskiego Rzecznika Konsumentów lub Powiatowego Rzecznika Konsumentów;
    - 3) złożyć do Prezesa Zarządu Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych zawiadomienie o niespełnieniu przez produkt albo usługę wymagań dostępności, zgodnie z art. 67 ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze.
  9. Bank nie pobiera żadnych opłat i prowizji za przyjęcie i rozpatrzenie skargi.

### III. Skarga

1. Każda osoba może złożyć do Banku skargę, tj. zgłoszenie zmierzające do zmiany istniejącego stanu faktycznego lub wskazania działań i zachowań niezgodnych z prawem, na które organy statutowe Banku mają wpływ, niestanowiące reklamacji albo zgłoszenia. Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez właściwe organy albo przez ich pracowników, naruszenie praworządności lub interesów skarżących, przewlekłe załatwianie spraw niezwiązanych ze świadczeniem usług na rzecz klientów Banku.
2. Skarga powinna zawierać imię i nazwisko zgłaszającego, adres do korespondencji, adres e-mail lub numer telefonu wraz ze wskazaniem preferowanego sposobu kontaktu oraz wskazanie czego dotyczy skarga (przedmiot skargi).
3. Do udzielenia odpowiedzi na skargę Bank stosuje zasady tożsame jak dla skargi na brak dostępności, tj. zawarte powyżej w pkt II ppkt. 3 - 9.