

**INFORMACJA**  
**dla Klientów Lubelskiego Banku Spółdzielczego\***

§1

**[Forma i miejsce złożenia reklamacji, skarg, wniosków]**

1. Skargi, reklamacje, wnioski mogą być wnoszone przez klienta:
  - 1) osobiście w formie pisemnej lub ustnej w jednostce bankowej zajmującej się obsługą klienta;
  - 2) listownie w formie pisemnej na adres jednostki bankowej zajmującej się obsługą klienta;
  - 3) z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej w formie elektronicznej wysyłając e – mail na adres podany na stronie internetowej Banku tj. bank@lubelskibs.pl;
  - 4) telefonicznie w formie ustnej na numer telefonu wskazany na stronie internetowej Banku, tj. 81 889 20 65.
2. Skargi, reklamacje, wnioski o których mowa w ust. 1 pkt 1 – 2 mogą być wnoszone do dowolnej placówki Banku. Aktualny wykaz placówek bankowych znajduje się na stronie internetowej Banku [www.lubelskibs.pl](http://www.lubelskibs.pl).

§2

**[Termin rozpatrzenia skarg, reklamacji, wniosków]**

1. Odpowiedź na skargę, reklamację lub wniosek powinna zostać udzielona bez zbędnej zwłoki, jednak nie później, niż w terminie:
  - 1) 15 dni roboczych od daty jej otrzymania dla reklamacji, złożonej przez Klienta, związanej z realizacją Zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej;
  - 2) 30 dni kalendarzowych od daty otrzymania skargi, reklamacji lub wniosku niezwiązanego z realizacją Zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej, z zastrzeżeniem skarg składanych na członka Zarządu Banku i Zarząd Banku rozpatrywanych przez Radę Nadzorczą na kolejnym jej posiedzeniu.
2. W szczególnych przypadkach, termin udzielenia odpowiedzi może zostać wydłużony do:
  - 1) 35 dni roboczych dla reklamacji, złożonej przez Klienta, związanej z realizacją Zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej, w szczególności reklamacji kartowych rozpatrywanych przy udziale Visa lub MasterCard;
  - 2) 60 dni kalendarzowych od daty otrzymania skargi, reklamacji lub wniosku niezwiązanego z realizacją Zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej, a w przypadku klientów instytucjonalnych z wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą i rolników, do 90 dni.
3. W przypadku braku możliwości udzielenia odpowiedzi na złożoną skargę, reklamację, wniosek w terminie określonym w ust. 1, Bank informuje o tym klienta w formie pisemnej wraz z podaniem:
  - 1) przyczyn opóźnienia w rozpatrywaniu reklamacji, skargi, wniosku;
  - 2) okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozstrzygnięcia sprawy;
  - 3) przewidywanego terminu udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację, skargę, wniosek, który nie może być dłuższy niż 60 dni.
4. W przypadku niedotrzymania terminu wskazanego w ust. 1, a w określonych przypadkach terminu określonego w ust. 2, skargę, reklamację, wniosek uznaje się za rozpatrzoną zgodnie z wolą klienta.

§3

**[Sposób powiadomienia o rozpatrzeniu skargi, reklamacji, wniosków]**

1. Odpowiedź na skargę, reklamację, wniosek udzielana jest w formie pisemnej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji i wysłana:
    - 1) listem poleconym na adres korespondencyjny podany przez klienta z zastrzeżeniem ust. 3 – 5 lub
    - 2) wyłącznie na wniosek klienta z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres mailowy, z którego skarga, reklamacja, wniosek została wysłana, chyba że klient podał w skardze, reklamacji, wniosku inny adres mailowy, poprzez załączenie skanu odpowiedzi.
  2. W odniesieniu do klientów Banku, adres korespondencyjny, o którym mowa w ust. 1 pkt 1 powinien być zgodny z adresem wskazanym w umowie zawartej z klientem, którego dotyczy skarga, reklamacja, wniosek.
  3. W przypadku braku zgodności adresu korespondencyjnego, o którym mowa w ust. 1 pkt 1 odpowiedź przesłana zostanie na adres wskazany w umowie zawartej z klientem, którego dotyczy skarga, reklamacja, wniosek.
  4. W przypadku nie podania przez klienta adresu korespondencyjnego oraz braku adresu w umowie zawartej z klientem skarga, reklamacja, wniosek pozostanie do odbioru w Centrali.
  5. W odniesieniu do klientów, którzy nie zawarli z Bankiem umowy, a złożyli skargę, reklamację, wniosek odpowiedź wysyłana jest na adres wskazany w skardze, reklamacji, wniosku lub adres mailowy, o którym mowa w ust. 1 pkt 2. Postanowienie ust. 4 stosuje się odpowiednio.
- \*) dotyczy klientów indywidualnych oraz osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, w tym wspólników spółek cywilnych oraz rolników.**