



Informacja dla klientów dotycząca zasad składania reklamacji/skarg/wniosków

[Forma i miejsce złożenia reklamacji]

§1

1. Reklamacje mogą być wnoszone przez klienta:
 - 1) osobiście w każdej jednostce organizacyjnej obsługującej klientów w formie pisemnej lub ustnej do protokołu;
 - 2) listownie w formie pisemnej na adres siedziby Banku lub jednostki organizacyjnej obsługującej klientów;
 - 3) telefonicznie w formie ustnej na numer telefonu wskazany na stronie internetowej Banku w godzinach pracy Centrali Banku.
 - 4) z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wysyłając e-mail na adres sekretariat@rbs.lututow.pl, z zastrzeżeniem ust. 2
2. W przypadku reklamacji dotyczących transakcji dokonanych kartami płatniczymi złożonych w formie ustnej przez klientów indywidualnych oraz osoby fizyczne prowadzące działalność gospodarczą (w tym również wspólników spółek cywilnych i rolników), pracownik przyjmujący reklamację, najpóźniej następnego dnia roboczego od dnia wpływu reklamacji, zobowiązany jest w formie pisemnej poinformować klienta o przyjęciu jego oświadczenia wraz ze wskazaniem terminu rozpatrzenia reklamacji, oraz zobowiązać klienta do złożenia podpisu na formularzu reklamacji wypełnionym przez pracownika Banku w terminie 2 dni roboczych od dnia otrzymania pisma.
3. Reklamacje dotyczące transakcji dokonanych kartami płatniczymi winny być składane na obowiązującym w Banku formularzu, przy czym reklamacje dotyczące każdej transakcji należy złożyć na oddzielnym formularzu. Do reklamacji, o ile to możliwe należy dołączyć dokumenty, dodatkowe informacje/wyjaśnienia dotyczące reklamowanej transakcji.
4. Adresy Centrali oraz Oddziałów/Filii/Punktów Kasowych znajdują się na stronie internetowej www.rbs.lututow.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;
 - 6) numer telefonu, w przypadku wyrażenia przez Klienta woli otrzymania odpowiedzi na reklamację za pośrednictwem poczty elektronicznej (e-mail) - za pośrednictwem telefonu zostanie przekazane hasło do otwarcia korespondencji,



- z zastrzeżeniem ust. 2.
2. Reklamacja dotycząca transakcji dokonanych kartami płatniczymi, oprócz elementów wymienionych w ust. 1 dodatkowo powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko posiadacza karty/użytkownika karty;
 - 2) numer karty;
 - 3) numer rachunku, do którego wydano kartę;
 - 4) datę transakcji;
 - 5) kwotę transakcji;
 - 6) miejsce dokonania reklamowanej transakcji (nazwa usługodawcy, miasto, państwo), zgodne z danymi zaksięgowanej transakcji.
 3. Formularze reklamacji znajdują się na stronie internetowej Banku tj. www.rbs.lututow.pl.
 4. 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.
 5. 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.
 6. 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 szczególności w 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.

[Sposób potwierdzenia wpływu reklamacji]

§3

Bank potwierdza złożenie reklamacji w formie pisemnej.

[Termin rozpatrzenia reklamacji]

§4

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 lub 30 dni kalendarzowych w pozostałych przypadkach, od dnia otrzymania reklamacji przez Bank, z zastrzeżeniem ust. 7.
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, z zastrzeżeniem ust. 7.
3. Za szczególne skomplikowane przypadki uznaje się konieczność uzyskania przez Bank dodatkowych informacji od podmiotów trzecich współpracujących z Bankiem niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji m.in.: reklamacje kartowe, sprawy związane z windykacją



- kredytów, sprawy spadkowe, fraudy, reklamacje składane przez system Ognivo, Sorbnet, SWIFT.
4. W przypadku braku możliwości udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację w terminie określonym w ust. 1, WOA w formie pisemnej lub mailowej, w przypadku gdy klient wskaże taką formę odpowiedzi na reklamację powiadamia o tym klienta w terminie 14 dni od dnia wpływu reklamacji wraz z podaniem:
 - 1) przyczyn opóźnienia w rozpatrywaniu reklamacji;
 - 2) okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia zastrzeżeń klienta;
 - 3) przewidywanego terminu udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację, który nie może być dłuższy niż wskazany 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.
 7. Zgodnie z § 8 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 7 kwietnia 2020 roku w sprawie określenia innych terminów wykonania niektórych obowiązków sprawozdawczych i informacyjnych, wydanego na podstawie art. 15zzg ust. 1 ustawy z dnia 2 marca 2020 roku o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych, termin na udzielenie odpowiedzi na reklamacje składane przez przedsiębiorców będących osobami fizycznymi oraz zawierające zastrzeżenia w przedmiocie zmiany (bądź odmowy jej dokonania) określonych w umowie warunków lub terminów spłaty kredytów/pożyczek w przypadku ogłoszenia stanu zagrożenia epidemicznego albo stanu epidemii wynosi 14 dni kalendarzowych, bez możliwości wydłużenia tego terminu w szczególnie skomplikowanych przypadkach.
 8. Skrócenie terminu, o którym mowa w ust. 7 dotyczy reklamacji dotyczących zmiany (bądź odmowy jej dokonania) określonych w umowie warunków lub terminów spłaty kredytów/pożyczek udzielonych przez Bank przed dniem 8 marca 2020 roku i w przypadkach, gdy zmiana taka jest uzasadniona oceną sytuacji finansowej i gospodarczej kredytobiorcy dokonaną przez Bank nie wcześniej niż w dniu 30 września 2019 roku.

[Sposób powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji]

§5

1. Odpowiedź udzielana jest na piśmie, na papierze firmowym, przy użyciu czcionki Time New Roman 12 pkt, a na uzasadnione żądanie klienta przy użyciu większej czcionki i wysłana:
 - 1) listem poleconym na adres wskazany w reklamacji przez klienta, z zastrzeżeniem pkt. 2,
 - 2) na innym trwałym nośniku i wyłącznie na wniosek klienta, w tym z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres mailowy, z którego reklamacja została



wysłana, chyba, że klient poda 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.

[Usługa Chargeback]

§6

1. Chargeback to usługa inicjowana przez Bank na podstawie reklamacji złożonej przez klienta; umożliwia ona odzyskanie środków z tytułu kwestionowanej przez klienta transakcji dokonanej kartą płatniczą w przypadku, w którym klient nie może dochodzić swoich praw bezpośrednio u akceptanta karty.
2. W przypadku transakcji dokonywanych kartami Bank świadczy usługę chargeback na wniosek posiadacza karty/użytkownika karty w przypadku, gdy:
 - 1) kupiony towar nie został dostarczony zgodnie z umową,
 - 2) kupiony towar jest niezgodny z opisem (umową) bądź uszkodzony,
 - 3) kupiona usługa nie została wykonana albo jest niezgodna z opisem (umową),
 - 4) dokonany został zwrot towaru, ale nie nastąpił zwrot zapłaconych środków pieniężnych,
3. Bank przeprowadza usługę chargeback po podjęciu przez posiadacza karty/ użytkownika karty działań w stosunku do akceptanta, mających na celu odzyskanie kwoty transakcji lub dostarczenie towaru/usługi zgodnie z umową albo innych wymogów, od których spełnienia uzależnione będzie uruchomienie usługi chargeback, jak zastrzeżenie karty.
4. Posiadacz karty/użytkownik karty składa wniosek o usługę chargeback niezwłocznie po stwierdzeniu sytuacji określonej w ust. 2 i podjęciu działań, o których mowa w ust. 3.
5. Do wniosku o usługę chargeback klient winien dołączyć następujące dokumenty:
 - 1) potwierdzenie zawarcia umowy, zakupu towaru lub usługi;
 - 2) szczegółowy opis zdarzenia oraz wykaz niezgodności;
 - 3) informację na temat działań podjętych wobec akceptanta (tj. co najmniej wskazanie: daty i formy kontaktu posiadacza karty/użytkownika karty z akceptantem, danych akceptanta, treści zgłoszonego żądania oraz odpowiedzi udzielonej przez akceptanta);
 - 4) informację, czy towar został zwrócony, a jeśli nie – jaka jest tego przyczyna, oraz opis podjętych prób zwrotu towaru; a w przypadku zakupu usług – informacje o rezygnacji bądź innych żądaniach;
 - 5) informację o rezygnacji z usługi bądź innych żądaniach skierowanych do usługodawcy oraz potwierdzenie rezerwacji, anulacji otrzymanej od usługodawcy lub paragonu z informacją o zwrocie środków pieniężnych.
6. Usługa chargeback jest przeprowadzana zgodnie z międzynarodowymi regulacjami organizacji płatniczej, której logo znajduje się na karcie wykorzystanej do transakcji (Visa lub Mastercard), tj. na zasadach i w terminach wskazanych przez te organizacje płatnicze.
7. Decyzja w sprawie zwrotu kwoty transakcji klientowi jest niezależna od Banku.
8. Bank informuje klienta o decyzji akceptanta, w terminie 5 dni roboczych od dnia jej otrzymania; w przypadku stwierdzenia bezzasadności żądania zgłoszonego we wniosku o Chargeback, kwota kwestionowanej transakcji nie jest zwracana.

[Zgłaszanie nieautoryzowanych transakcji płatniczych]

§7

1. W przypadku zgłoszenia przez klienta transakcji płatniczej, która według twierdzenia klienta nie była przez niego autoryzowana, po stwierdzeniu przez Bank, że transakcja nie była autoryzowana, Bank niezwłocznie nie później jednak niż do końca dnia roboczego następującego po dniu stwierdzenia wystąpienia nieautoryzowanej transakcji przywróci rachunek klienta do stanu, jaki istniałby, gdyby transakcja nie miała miejsca.
2. Bank niezwłocznie przekazuje klientowi informację, o uznaniu jego roszczenia.

[Informacje dodatkowe]

§8

1. Bank podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
2. Od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację klient może:
 - 1) odwołać się do Zarządu Banku, 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) złożyć wniosek o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego,
 - 4) skorzystać z instytucji Arbitra Bankowego przy Związku Banków Polskich lub
 - 5) wystąpić z powództwem do właściwego miejscowo sądu powszechnego, wskazując Bank jako pozwanego.
3. Bank wyraża zgodę na udział w pozasądowym postępowaniu w sprawie rozwiązywania sporów między klientem, a Bankiem przed:
 - 1) Rzecznikiem Finansowym, ul. Nowogrodzka 47A, 02-001 Warszawa;
 - 2) Sądem Polubownym przy Komisji Nadzoru Finansowego, ul. Piękna 20, 00-549 Warszawa na zasadach określonych w Regulaminie Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego;
 - 3) Bankowym Arbitrażem Konsumenckim przy Związku Banków Polskich ul. Kruczkowskiego 8, 00-380 Warszawa.

[Skargi]

§9

W przypadku posiadania zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez bank lub wykonywanej działalności, nie stanowiących reklamacji, klient ma prawo złożyć skargę.

[Wniosek]

§10

Przedmiotem wniosku mogą być sprawy dotyczące poprawy funkcjonowania banku, lepszego zaspokojenia potrzeb klientów, usprawnienia pracy lub poszerzenia oferty Banku.



Informacja o podmiotach rozpatrujących spory konsumenckie

Rejonowy Bank Spółdzielczy w Lututowie, w związku z wejściem w życie Ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, informuje, iż podmiotem uprawnionym właściwym do pozasądowego rozwiązywania sporów powstałych pomiędzy Bankiem, a konsumentami oraz osobami fizycznymi prowadzącymi działalność gospodarczą, wspólnikami spółek cywilnych oraz rolnikami, jest Rzecznik Finansowy. Szczegółowe informacje o zasadach rozwiązywania sporów można uzyskać w Biurze Rzecznika Finansowego pod adresem: ul. Nowogrodzka 47A, 00-695 Warszawa oraz na jego stronie internetowej: <https://rf.gov.pl>.

Rejonowy Bank Spółdzielczy w Lututowie, w związku z wejściem w życie Ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, informuje iż podmiotem uprawnionym właściwym do pozasądowego rozwiązywania sporów powstałych pomiędzy Bankiem, a konsumentami oraz osobami fizycznymi prowadzącymi działalność gospodarczą, wspólnikami spółek cywilnych oraz rolnikami jest Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego, na zasadach określonych w Regulaminie Sądu Polubownego. Szczegółowe informacje o zasadach rozwiązywania sporów można uzyskać pod adresem: 00-030 Warszawa, ul. Piękna 20 oraz na stronie internetowej <https://www.knf.gov.pl>.

Rejonowy Bank Spółdzielczy w Lututowie, w związku z wejściem w życie Ustawy z dnia 23 września 2016r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, informuje iż podmiotem uprawnionym właściwym do pozasądowego rozwiązywania sporów powstałych pomiędzy Bankiem, a konsumentami jest Bankowy Arbitraż Konsumentki przy Związku Banków Polskich. Szczegółowe. informacje o zasadach rozwiązywania sporów można uzyskać pod adresem: ul. ul. Kruczkowskiego 8, 00-380 Warszawa oraz na stronie internetowej <https://zbp.pl>.