

## INFORMACJA O TRYBIE ZGŁASZANIA REKLAMACJI

Pracownicy Limes Banku Spółdzielczego dokładają wszelkich starań, aby świadczone przez nas usługi oraz oferowane produkty spełniały rynkowe standardy, a obsługa Klienta była zawsze na najwyższym poziomie.

Jeśli jednak nie jesteś zadowolony ze świadczonych przez nas usług lub znajdujący się w naszej ofercie produkt nie spełnił Twoich oczekiwań – możesz złożyć reklamację w jednej z poniższych form:

- 1) pocztą tradycyjną kierując pismo na adres korespondencyjny Banku: Limes Bank Spółdzielczy ul. Żabia 1, 06-330 Chorzele;
- 2) pocztą elektroniczną na adres: [bank@limesbank.pl](mailto:bank@limesbank.pl);
- 3) pisemnie lub ustnie w placówce Banku, przy czym przyjęcie reklamacji w formie ustnej wymaga potwierdzenia jej złożenia na formularzu reklamacyjnym;
- 4) elektronicznie na skrzynkę: AE:PL-32040-62221-ARSHW-29 w ramach usługi e-Doręczenia.

Aby przyspieszyć proces rozpatrywania reklamacji pamiętaj, aby kierowane przez Ciebie zgłoszenie zawierało niezbędne dane umożliwiające identyfikację rachunku lub operacji, której reklamacja dotyczy.

Klient jest uprawniony do złożenia reklamacji przez pełnomocnika na podstawie prawidłowo sporządzonego pełnomocnictwa.

Wszystkie reklamacje wpływające do Limes Banku Spółdzielczego rozpatrywane są ze szczególną starannością. Dążymy do tego, aby jak najszybciej udzielić odpowiedzi na kierowane zapytania. Reklamację rozpatrujemy i udzielamy na nią odpowiedź, nie później niż w terminie:

- 1) do 15 dni roboczych od daty jej otrzymania dla reklamacji złożonej przez Klienta, związanej z realizacją Zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej;
- 2) do 30 dni kalendarzowych od daty otrzymania reklamacji niezwiązanej z realizacją Zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej.

Jednak w przypadkach wymagających bardziej szczegółowych wyjaśnień maksymalny czas udzielenia odpowiedzi na zgłoszoną reklamację może wynieść:

- 1) 35 dni roboczych dla reklamacji złożonych 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 d daty otrzymania reklamacji niezwiązanej z realizacją Zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej.

W przypadku przedłużonego terminu rozpatrzenia reklamacji Bank poinformuje Cię o przyczynie opóźnienia, wskazując okoliczności, które muszą zostać ustalone oraz przewidywany termin udzielenia odpowiedzi.

Zgłaszane przez Ciebie reklamacje rozpatrywane przez Limes Bank Spółdzielczy są nieodpłatne.

Standardowo odpowiedź na złożoną przez Ciebie reklamację zostanie wysłana w formie pisemnej na adres korespondencyjny lub mailowo – pod warunkiem, że wyrazisz na to zgodę. Jeśli odpowiedź dotycząca zgłoszonej przez Ciebie reklamacji nie satysfakcjonuje Cię, w takiej sytuacji możesz złożyć do Banku odwołanie. Odwołanie należy złożyć do Zarządu Banku w terminie 30 dni od dnia otrzymania odpowiedzi na reklamację.

Dodatkowo procesie odwoławczym masz prawo:

- 1) zwrócenia się do Powiatowego Rzecznika Konsumenta (przysługuje Klientowi posiadającemu status konsumenta);
- 2) zwrócenia się do Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego, działającego przy Związku Banków Polskich w celu pozasądowego rozstrzygnięcia sporu (przysługuje Klientowi posiadającemu statut konsumenta) w przypadkach roszczeń określonych w Regulaminie Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego, dostępnym na stronie internetowej Związku Banków Polskich ([www.zbp.pl](http://www.zbp.pl));
- 3) wystąpienia z wnioskiem do Rzecznika Finansowego w celu rozpatrzenia spraw lub przeprowadzenia postępowania polubownego zgodnie z Ustawą o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich z dnia 23 września 2016 (w przypadku Klienta będącego osobą fizyczną);
- 4) wystąpienia z powództwem do Sądu Powszechnego.

Właściwym dla Banku organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego ul. Piękna 12, skr. poczt. 419, 00-549 Warszawa.