

## **INFORMACJA**

### **dla Klientów Banku Spółdzielczego w Grodzisku Wielkopolskim**

### **Składanie reklamacji, skarg i wniosków w Banku Spółdzielczym w Grodzisku Wielkopolskim**

#### **§ 1**

##### **Kwalifikacja oświadczenia klienta**

1. Oświadczenie Klienta może być zakwalifikowane jako:
  - 1) skarga;
  - 2) reklamacja;
  - 3) wniosek.
2. O kwalifikacji, o której mowa w ust. 1 decyduje treść oświadczenia klienta.

#### **§ 2**

##### **Reklamacja**

Przedmiotem reklamacji składanej przez klientów Banku mogą być zastrzeżenia dotyczące świadczonych przez Bank usług w zakresie wykonywanych czynności bankowych w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku Prawo bankowe.

#### **§ 3**

##### **Skarga**

1. Przedmiotem skargi składanej przez Klientów Banku mogą być zastrzeżenia, które nie stanowią reklamacji - dotyczące usług świadczonych przez Bank lub wykonywanej przez Bank działalności.
2. Skargi dotyczące członka Zarządu Banku oraz Zarządu Banku, należy kierować do Rady Nadzorczej.

#### **§ 4**

##### **Wniosek**

Przedmiotem wniosku mogą być sprawy dotyczące poprawy funkcjonowania Banku, lepszego zaspokojenia potrzeb Klientów, usprawnienia pracy lub poszerzania oferty Banku.

#### **§ 5**

##### **Forma i miejsce złożenia reklamacji, skarg, wniosków**

1. Reklamacje, skargi, 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@bsgrodzisk.pl](mailto:bank@bsgrodzisk.pl) .
  - 4) za pośrednictwem faxu, którego numer wskazany jest na stronie internetowej Banku tj. 61 44 45 193.
2. Reklamacje dotyczące kart płatniczych składane przez Klientów instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, w tym wspólników spółek cywilnych oraz rolników mogą być składane wyłącznie:
  - 1) osobiście w każdej jednostce bankowej obsługującej klientów w formie pisemnej;
  - 2) listownie w formie pisemnej na adres w jednostce bankowej obsługującej Klientów.
3. W przypadku reklamacji dotyczących kart płatniczych składanych przez klientów innych niż instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, w tym wspólników spółek cywilnych oraz rolników składane w formie ustnej Bank wezwie klienta do uzupełnienia reklamacji poprzez złożenie podpisu na formularzu.
4. 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.

5. Reklamacje, skargi, wnioski mogą być wnoszone przez klienta w następujących jednostkach bankowych zajmujących się obsługą klienta:
- 1) Centrala : Bank Spółdzielczy w Grodzisku Wielkopolskim, ul. Chopina 1,  
62-065 Grodzisk Wielkopolski;
  - 2) Filia w Granowie: Bank Spółdzielczy w Grodzisku Wielkopolskim Filia w Granowie,  
ul Sportowa 4, 62-066 Granowo;
  - 3) Filia w Opalenicy : Bank Spółdzielczy w Grodzisku Wielkopolskim Filia w Opalenicy,  
ul Poznańska 40, 64-330 Opalenica;
  - 4) Filia w Wielichowie: Bank Spółdzielczy w Grodzisku Wielkopolskim Filia w Wielichowie,  
ul. Grodziska 8, 64-050 Wielichowo.

## **§ 6**

### **Zakres danych zawartych w reklamacji, skardze, wniosku**

1. Treść reklamacji, skargi, wniosku 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. Reklamacja dotycząca transakcji dokonanych kartami płatniczymi oprócz danych zawartych w ust.1 dodatkowo powinna zawierać:
  - 1) imię i nazwisko posiadacza/użytkownika karty;
  - 2) numer karty/kartyNFC/HCE;
  - 3) numer rachunku, do którego wydano kartę/kartę NFC/HCE;
  - 4) datę transakcji;
  - 5) kwotę transakcji;
  - 6) miejsce dokonania reklamowanej transakcji ( nazwę placówki, miasto, państwo).
3. Reklamacja /skarga ubezpieczeniowa oprócz danych zawartych w ust.1 dodatkowo powinna zawierać:
  - 1) numer PESEL klienta;
  - 2) określenie relacji klienta względem zakładu ubezpieczeń (w szczególności czy jest Ubezpieczającym/Ubezpieczonym/Uposażonym/Uprawnionym z umowy ubezpieczenia, bądź spadkobiercą tych osób), przy czym w przypadku osób, które nie są Ubezpieczonym/Ubezpieczającym konieczne jest wskazanie przez te osoby danych Ubezpieczonego i Ubezpieczającego, lub rodzaju i numeru umowy ubezpieczenia, z którą jest związana skarga ubezpieczeniowa/reklamacja ubezpieczeniowa.
4. Formularz reklamacji, skargi, wniosku oraz formularz reklamacji dotyczących transakcji dokonanych kartami płatniczymi oraz formularz zgłoszenia skargi/reklamacji ubezpieczeniowej MACIF Życie TUW dostępny jest na stronie internetowej Banku.
5. W przypadku stwierdzenia przez Bank braku informacji wymaganych do rozpatrzenia reklamacji, skargi, wniosku, Bank zwraca się do Klienta o ich uzupełnienie w formie w jakiej klient złożył reklamację, skargę, wniosek.

6. W sytuacji odmowy podania przez klienta wszystkich danych niezbędnych do rozpoczęcia procesu dotyczącego rozpatrzenia reklamacji, skargi, wniosku, Bank informuje Klienta, że rozpatrzenie reklamacji, skargi, wniosku nie będzie możliwe, ze względu na niekompletność oświadczenia klienta. Niezależnie od powyższego Klient jest informowany o rozpatrzeniu reklamacji, skargi, wniosku w terminie wskazanym w § 8 ust. 1.

## **§ 7**

### **Sposób potwierdzenia wpływu reklamacji, skargi, wniosku**

Bank potwierdza złożenie reklamacji, skargi, wniosku w formie pisemnej.

## **§ 8**

### **Termin rozpatrzenia reklamacji, skarg, wniosków**

1. Bank odpowiada na reklamację, skargę, wniosek bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu 30 dni od jej otrzymania przez jednostkę bankową.
2. W szczególnie skomplikowanych przypadkach termin, o którym mowa w ust. 1, może ulec wydłużeniu maksymalnie do 60 dni, a w przypadku klientów instytucjonalnych z wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą i rolników, do 90 dni.
3. Za szczególnie skomplikowane przypadki, o których mowa w ust. 2 uznaje się konieczność uzyskania przez Bank dodatkowych informacji/dokumentów od podmiotów trzecich współpracujących z Bankiem niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji, skargi, wniosku, a w przypadku reklamacji dotyczących kart płatniczych – dodatkowo transakcje dokonane kartą poza granicami kraju lub wymagające uzyskania informacji od organizacji zajmujących się rozliczeniem transakcji wykonywanych przy użyciu kart płatniczych.
4. W przypadku braku możliwości udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację, skargę, wniosek w terminie określonym w ust. 1, Bank w formie pisemnej terminie 14 dni od dnia wpływu reklamacji, skargi, wniosku:
  - 1) wyjaśnia przyczyny opóźnienia w rozpatrywaniu reklamacji, skargi, wniosku;
  - 2) wyjaśnia okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozstrzygnięcia sprawy;
  - 3) wskazuje przewidywany termin udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację, skargę, wniosek, który nie może być dłuższy niż termin wskazany w ust. 2.
5. Do zachowania terminu, o którym mowa w ust. 1 – 2 wystarczy wysłanie odpowiedzi na reklamację, skargę, wniosek przed jego upływem.
6. W przypadku niedotrzymania terminu wskazanego w ust. 1, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach, o których mowa w ust. 3 terminu określonego w ust. 2, reklamację uznaje się za rozpatrzoną zgodnie z wolą klienta.
7. Przepisu § 8 ust. 6 nie stosuje się do:
  - 1) reklamacji złożonych przez Klientów instytucjonalnych z wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą i rolników;
  - 2) skarg i wniosków złożonych przez Klientów.
8. 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.
9. 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.

## **§ 9**

### **Sposób powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji, skargi, wniosków**

1. Odpowiedź na reklamację, skargę, wniosek udzielana jest w formie pisemnej i wysłana:

- 1) listem poleconym na adres wskazany przez klienta w reklamacji, skardze, wniosku,
  - 2) wyłącznie na wniosek klienta z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres mailowy, z którego reklamacja, skarga, wniosek została wysłana, chyba że Klient podał w reklamacji, skardze, wniosku inny adres mailowy - poprzez załączenie skanu odpowiedzi.
2. W przypadku nie podania przez klienta adresu w reklamacji, skardze, wniosku - odpowiedź zostanie wysłana na adres zapisany w umowie zawartej z klientem.

## **§ 10**

### **Informacje dodatkowe**

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 może zwrócić się o pomoc do Rzecznika Finansowego.
4. Od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację, skargę, wniosek klient może:
  - 1) odwołać się do wyższych szczebli decyzyjnych Banku, w tym Rady Nadzorczej Banku;
  - 2) złożyć zapis na Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego;
  - 3) złożyć wniosek do Rzecznika Finansowego w sprawie rozwiązania sporu;
  - 4) wystąpić z powództwem do właściwego miejscowo sądu powszechnego wskazując Bank jako pozwanego.
5. Przepisu § 10 ust. 4 pkt.3 nie stosuje się do:
  - 1) klientów instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą i rolników.
  - 2) skarg i wniosków złożonych przez Klientów.

### **Informacja dotycząca Ustawy z dnia 23 września 2016r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich**

Bank informuje, że podmiotem uprawnionym do pozasądowego rozwiązywania sporów powstałych pomiędzy Bankiem Spółdzielczym w Grodzisku Wielkopolskim a:

- 1) konsumentami, osobami fizycznymi prowadzącymi działalność gospodarczą, współnikami spółek cywilnych, rolnikami - jest Rzecznik Finansowy Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa , adres strony internetowej : <https://rf.gov.pl/>
- 2) konsumentami - jest Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego, pl. Powstańców Warszawy 1, 00-030 Warszawa, adres strony internetowej : [https://www.knf.gov.pl/regulacje/Sad\\_Polubowny/](https://www.knf.gov.pl/regulacje/Sad_Polubowny/).

---

*Potwierdzam, że otrzymałam/-em i zapoznałam/-em się z niniejszą informacją:*

.....  
*data i podpis*