

INFORMACJA

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

Forma i miejsce złożenia reklamacji

§1

1. Reklamacje mogą być wnoszone przez klienta:
 - 1) osobiście w siedzibie Banku lub w dowolnej placówce Banku, w formie pisemnej lub ustnej do protokołu;
 - 2) telefonicznie w formie ustnej przez kontakt z Call Center, którego numery podane są na stronie internetowej Banku;
 - 3) listownie w formie pisemnej na adres siedziby Banku lub dowolnej placówki Banku;
 - 4) z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wysyłając e-mail na adres podany na stronie internetowej Banku;
 - 4) faksem w formie pisemnej na numery placówek Banku, podane na stronie internetowej Banku.
2. Adresy Centrali oraz Oddziałów znajdują się na stronie internetowej www.bsgrodzisk.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) z zastrzeżeniem ust. 2.
2. Formularze reklamacji znajdują się na stronie internetowej Banku tj. www.bsgrodzisk.pl.
3. 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.
4. 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. Niezależnie od powyższego klient jest informowany o rozpatrzeniu reklamacji niezwłocznie, nie później niż w terminie 15 dni roboczych w przypadku reklamacji dotyczących świadczonych przez Bank usług płatniczych, 30 dni kalendarzowych w pozostałych przypadkach, od dnia otrzymania reklamacji przez Bank, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach w terminie 35 dni roboczych w przypadku reklamacji dotyczących świadczonych przez Bank usług 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 dotyczącą świadczonych przez Bank usług płatniczych powinna być udzielona klientowi bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie do 15 dni roboczych od daty otrzymania reklamacji przez Bank, a w przypadku pozostałych reklamacji w terminie 30 dni kalendarzowych od dnia otrzymania reklamacji przez Bank.
2. W szczególnie skomplikowanych przypadkach termin, o którym mowa w ust. 1 może ulec wydłużeniu do 35 dni roboczych w przypadku reklamacji, dotyczących świadczonych przez Bank usług płatniczych, w przypadku pozostałych reklamacji do 60 dni kalendarzowych.
3. Za szczególnie 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, Bank informuje o tym klienta w formie pisemnej lub mailowej, w przypadku, gdy klient wskaże

taką formę otrzymania odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od otrzymania reklamacji wraz z podaniem:

- 1) przyczyn opóźnienia w rozpatrywaniu reklamacji wraz z przeprosinami;
 - 2) okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozstrzygnięcia sprawy;
 - 3) przewidywanego terminu udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację, który nie może być dłuższy niż określony w ust. 2.
5. W przypadku niedotrzymania terminu wskazanego w ust. 1, a w określonych przypadkach terminu określonego w ust. 2, istnieje ryzyko uznania, że reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą klienta.
6. 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.
7. 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.

[Sposób powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji]

§5

1. Odpowiedź na reklamację udzielana jest na piśmie, na papierze firmowym lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji i wysłana:
 - 1) listem poleconym za zwrotnym potwierdzeniem odbioru na adres wskazany w reklamacji, z zastrzeżeniem ust. 2 lub
 - 2) na innym trwałym nośniku wyłącznie na wniosek klienta, w tym z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres mailowy, z którego reklamacja została wysłana, chyba że klient podał w reklamacji inny 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.

[Informacje dodatkowe]

§6

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 Praw Konsumenta.
3. 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**;
 - 5) wystąpić z powództwem do właściwego miejscowo sądu powszechnego wskazując Bank jako pozwanego.

Bank wyraża zgodę na udział w pozasądowym postępowaniu w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a Bankiem przed:

- 1) Rzecznikiem Finansowym***, adres strony internetowej: <https://www.rf.gov.pl>;
- 2) Sądem Polubownym przy Komisji Nadzoru Finansowego, adres strony internetowej: <https://www.knf.gov.pl>;
- 3) Bankowym Arbitrażem Konsumenckim przy Związku Banków Polskich**, adres strony internetowej: <https://www.zbp.pl>.