



INFORMACJA

o zasadach składania reklamacji, skarg i wniosków w Gospodarczym Banku Spółdzielczym w Mosinie

W przypadku posiadania zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Bank w zakresie wykonywanych czynności w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. klient ma prawo złożyć reklamację

Forma i miejsce złożenia reklamacji

§ 1

1. Reklamacje, skargi, wnioski mogą być wnoszone przez klienta:
 - 1) osobiście w formie pisemnej lub ustnej w placówce Banku zajmującej się obsługą klienta;
 - 2) telefonicznie w formie ustnej poprzez kontakt na numery telefonu dowolnej placówki Banku, wskazane w ust. 5;
 - 3) listownie w formie pisemnej na adres dowolnej placówki Banku;
 - 4) z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej w formie elektronicznej wysyłając e-mail na adres podany na stronie internetowej Banku, tj. centrala@gbsmosina.sgb.pl
 - 5) faksem w formie pisemnej na numer siedziby Banku (Centrali) tj. 61 813 61 39.
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 formie pisemnej w dowolnej placówce Banku;
 - 2) listownie w formie pisemnej na adres dowolnej placówki Banku;
 - 3) z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej w formie elektronicznej wysyłając e-mail na adres podany na stronie internetowej Banku, tj. centrala@gbsmosina.sgb.pl
 - 4) faksem w formie pisemnej na numer siedziby Banku (Centrali) tj. 61 813 61 39.
3. W przypadku reklamacji dotyczących kart płatniczych 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 reklamację dotyczącą każdej transakcji należy złożyć na oddzielnym formularzu. Do reklamacji o ile to możliwe – należy

dołączyć dokumenty, dodatkowe informacje/wyjaśnienia dotyczące reklamowanej transakcji.

5. Reklamacje mogą być wnoszone przez klienta w następujących placówkach Banku:

- 1) Centrala: Mosina, ul. Dworcowa 9, tel. 61 819 77 00 fax. 61 813 61 39
- 2) Mosina, Plac 20 Października 1, tel. 61 813 26 35
- 3) Puszczykowo, ul. Rynek 5, tel. 61 813 32 13
- 4) Puszczykowo, ul. Kraszewskiego 11, tel. 61 813 31 12
- 5) Żabno 63-112 Brodnica, tel. 61 282 39 07
- 6) Brodnica 63-112 Brodnica, tel. 61 284 21 88
- 7) Stęszew, ul. Poznańska 11, tel. 61 813 40 72
- 8) Stęszew, ul. Rynek 11, tel. 61 813 47 86,
- 9) Buk, Plac Przemysława 8, tel. 61 814 07 17,
- 10) Krosno, ul. Nektarowa 1/12, tel. 61 649 02 68

Zakres danych zawartych w reklamacji, skardze, wniosku

§ 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

z zastrzeżeniem ust.2.

2. Reklamacja dotycząca transakcji dokonywanych kartami płatniczymi oprócz danych zawartych 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 (nazwę placówki, miasto, państwo).

3. Dodatkowo, w celu ułatwienia identyfikacji klienta formularz reklamacji, skargi, wniosku może zawierać następujące dane: PESEL, NIP lub numer w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego. W przypadku reklamacji ubezpieczeniowych numer polisy/szkody/sprawy.

4. Formularze reklamacji dostępne są na stronie internetowej Banku.

5. 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.

6. 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 w terminie wskazanym w § 4 ust. 1.

Sposób potwierdzenia wpływu reklamacji, skargi, wniosku

§ 3

Bank potwierdza złożenie reklamacji w formie pisemnej.

Termin rozpatrzenia reklamacji

§ 4

1. Bank odpowiada na reklamację bez zbędnej zwłoki nie później niż w terminie 30 dni kalendarzowych od daty wpływu reklamacji do Banku.
2. W szczególnie skomplikowanych przypadkach termin, o którym mowa w ust. 1, może ulec wydłużeniu do 60 dni kalendarzowych, a w przypadku klientów instytucjonalnych z wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, w tym wspólników spółek cywilnych i rolników, do 90 dni.
3. Za szczególnie skomplikowane przypadki, o których mowa w ust. 2 uznaje się konieczność uzyskania przez Bank dodatkowych informacji od podmiotów trzecich współpracujących z Bankiem niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji, 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 w terminie określonym w ust. 1 Bank w formie pisemnej w terminie 14 dni od dnia wpływu reklamacji:
 - 1) wyjaśnia przyczyny opóźnienia w rozpatrywaniu reklamacji;
 - 2) wyjaśnia okoliczności, które muszą zostać ustalone;
 - 3) wskazuje przewidywany termin udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację, który nie może być dłuższy niż wskazany w ust. 2.
5. Do zachowania terminu, o którym mowa w ust. 1 i 2 wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
6. W przypadku niedotrzymania terminu określonego 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. Zasad opisanych w ust. 6 nie stosuje się do reklamacji złożonych przez klientów instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, w tym wspólników spółek cywilnych i rolników.
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.

Sposób powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji, skargi, wniosków

§ 5

1. Odpowiedź na reklamację jest udzielana w formie pisemnej i wysłana:
 - 1) listem poleconym na adres wskazany przez klienta z zastrzeżeniem ust. 2;
 - 2) wyłącznie na wniosek klienta 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.
3. Zasady z ust.2 nie stosuje się do klientów instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą i rolników.

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 Konsumenta.
3. W przypadku reklamacji dotyczących ubezpieczeń, klient Banku ma możliwość zwrócenia się o pomoc do Rzecznika Finansowego.
4. Od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację 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) skorzystać z instytucji Arbitra Bankowego przy Związku Banków Polskich;
 - 4) złożyć wniosek do Rzecznika Finansowego w sprawie rozwiązania sporu lub
 - 5) wystąpić z powództwem do sądu powszechnego.

5. Zasady opisanej w ust. 4 nie stosuje się do klientów instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, w tym wspólników spółek cywilnych i rolników.

Skargi

§ 7

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

Do skarg stosuje się odpowiednio zasady zawarte w § 1 – 6, za wyjątkiem § 4 ust. 6 i § 6 ust. 4 pkt 4.

Wniosek

§ 8

1. Przedmiotem wniosku mogą być sprawy dotyczące poprawy funkcjonowania Banku, lepszego zaspokojenia potrzeb klientów, usprawnienia pracy lub poszerzenia oferty Banku.
2. Do wniosków stosuje się odpowiednio zasady zawarte w § 1 – 6, za wyjątkiem § 4 ust. 6 i § 6 ust. 4 pkt. 4.

Informacja o podmiotach rozpatrujących spory konsumenckie

Gospodarczy Bank Spółdzielczy w Mosinie 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 lub osobami fizycznymi prowadzącymi działalność gospodarczą, wspólnikami spółek cywilnych oraz rolnikami jest Rzecznik Finansowy, Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa, <https://rf.gov.pl/>.

Gospodarczy Bank Spółdzielczy w Mosinie 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 jest Bankowy Arbitraż Konsumencki przy Związku Banków Polskich, ul. Kruczkowskiego 8, 00-380 Warszawa, <https://zbp.pl/dla-konsumentow/arbiter-bankowy/dzialalnosc>