

Tryb i zasady wnoszenia i rozpatrywania reklamacji Klientów

Klient Banku Spółdzielczego w Gorzycach, zwanego dalej Bankiem, ma możliwość złożenia skargi/reklamacji, czyli wystąpienia zawierającego zastrzeżenia dotyczące świadczonych usług lub działalności Banku, a Bank ma obowiązek rozpatrzenia reklamacji według poniższych zasad:

1. W celu umożliwienia Bankowi rzetelnego rozpatrzenia skargi/reklamacji, Klient powinien zgłosić skargę/reklamację niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia.
2. Skarga/reklamacja powinna zawierać istotne dla rozpatrzenia sprawy zastrzeżenia oraz co najmniej dane adresowe Klienta (imię i nazwisko/PESEL w przypadku osoby fizycznej lub nazwę/REGON/NIP w przypadku firmy wraz z adresem korespondencyjnym).
3. Klient może składać skargę/reklamację w formie:
 - 1) pisemnej – osobiście w dowolnej placówce Banku albo przesyłką pocztową w rozumieniu art.3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (Dz. U. poz.1529) lub przez kuriera bądź posłańca na adres Centrali Banku: 44-350 Gorzyce ul. Kościelna 21a;
 - 2) ustnej – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w dowolnej placówce Banku;
 - 3) elektronicznej – na adres email: info@bsgorzyce.pl.
4. Skargi /reklamacje przyjmowane są w miejscu ich złożenia.
5. Bieg terminu rozpatrzenia skargi/reklamacji rozpoczyna się w dniu jej wpływu do Banku.
6. Skarga/reklamacja przekazana do Banku jest rozpatrywana w sposób zapewniający wydanie niezależnego i obiektywnego rozstrzygnięcia zastrzeżenia w niej zawartego.
7. Bank udziela odpowiedzi na skargę/reklamację bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie do 15 dni roboczych od daty otrzymania reklamacji.
8. W przypadku, gdy z uwagi na złożoność sprawy, zachodzi konieczność przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego i termin 15 dni roboczych nie może zostać dotrzymany, Bank przed upływem tego terminu, informuje Klienta o:
 - 1) przyczynie opóźnienia;
 - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone;
 - 3) wskazuje przewidywany termin udzielenia odpowiedzi.
9. W przypadku, o którym mowa w ust. 8, termin rozpatrzenia reklamacji/skargi przez Bank i udzielenia odpowiedzi nie może być dłuższy niż 35 dni roboczych od daty jej otrzymania.
10. Powiadomienie o sposobie rozpatrzenia skargi/reklamacji wysyłane jest do Klienta za pośrednictwem poczty z potwierdzeniem odbioru. **Dopuszcza się udzielenia odpowiedzi w formie elektronicznej wyłącznie na wyraźny wniosek Klienta.**
11. Organem nadzoru w stosunku do Banku jest Komisja Nadzoru Finansowego.
12. Spory powstałe pomiędzy Klientem a Bankiem mogą być rozstrzygane według wyboru Klienta:
 - 1) w drodze polubownej w trybie pozasądowego rozwiązania sporów konsumenckich przy Rzeczniku Finansowym, zgodnie z ustawą z dnia 05 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym zmienioną ustawą z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, na zasadach opisanych na stronie: www.rf.gov.pl;
 - 2) za pośrednictwem Arbitra Bankowego, na zasadach określonych w regulaminie dostępnym na stronie: www.zbp.pl;
 - 3) przed Sądem Polubownym przy Komisji Nadzoru Finansowego, na zasadach określonych w regulaminie dostępnym na stronie: www.knf.gov.pl.
13. W przypadku sporu z Bankiem Klient może zwrócić się o pomoc do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta.
14. Niezależnie od opisanego wyżej postępowania, Klientowi w każdym czasie przysługuje prawo do wystąpienia z powództwem do właściwego sądu powszechnego.

Informacja o zasadach składania i rozpatrywania zgłoszeń o transakcjach nieautoryzowanych

1. Klient Banku ma prawo do złożenia zgłoszenia wystąpienia nieautoryzowanej transakcji płatniczej, które Bank jest zobowiązany rozpatrzyć zgodnie z zasadami określonymi w art. 46 Ustawy o Usługach Płatniczych z dnia 19.08.2011 z późn. zmianami.
2. Klient uprawniony jest do złożenia zgłoszenia przez pełnomocnika, na podstawie prawidłowo sporządzonego pełnomocnictwa.
3. Klient może złożyć zgłoszenie wystąpienia nieautoryzowanej transakcji płatniczej w następującej formie:
 - 1) pocztą tradycyjną kierując pismo na adres korespondencyjny Banku: 44-350 Gorzyce ul. Kościelna 21a;
 - 2) pocztą elektroniczną na adres email: info@bsgorzyce.pl
 - 3) pisemnie lub ustnie w placówce Banku, przy czym przyjęcie zgłoszenia w formie ustnej wymaga potwierdzenia jej złożenia na formularzu zgłoszenia transakcji nieuprawnionej.
4. Klient powinien złożyć w Banku zgłoszenie wystąpienia nieautoryzowanej transakcji niezwłocznie po jej stwierdzeniu. Zgłoszenie takie musi zawierać:
 - 1) numer rachunku lub numer karty związanej z nieautoryzowaną transakcją;
 - 2) imię i nazwisko Posiadacza rachunku/ Użytkownika/ Użytkownika karty;
 - 3) datę dokonania transakcji płatniczej;
 - 4) oryginalną kwotę transakcji płatniczej;
 - 5) nazwę akceptanta lub bankomatu w przypadku transakcji dokonywanych kartą debetową;
 - 6) wskazanie powodu złożenia zgłoszenia;
 - 7) potwierdzenie czy Użytkownik/Użytkownik karty był w posiadaniu karty w chwili realizacji transakcji płatniczej, której dotyczy zgłoszenie;
 - 8) potwierdzenie czy transakcja na rachunku płatniczym była wykonana z należącego do Posiadacza/ Użytkownika karty urządzenia umożliwiającego dokonanie tej transakcji.
5. Z zastrzeżeniem ust 6, Bank udziela odpowiedzi na zgłoszenie w terminie do 30 dni kalendarzowych od dnia jego otrzymania. W uzasadnionych przypadkach, gdy zachodzi konieczność przeprowadzenia dodatkowego postępowania wyjaśniającego, i tym samym 30 dniowy termin rozpatrzenia zgłoszenia nie może zostać dotrzymany, Bank przed upływem tego terminu, informuje Klienta o przyczynie opóźnienia ze wskazaniem okoliczności, które muszą zostać ustalone oraz przewidywanego terminu udzielenia odpowiedzi.
6. W przypadku stwierdzenia przez Bank wystąpienia nieautoryzowanej transakcji, Bank niezwłocznie po stwierdzeniu wystąpienia nieautoryzowanej transakcji, to jest najpóźniej do końca kolejnego dnia roboczego, z wyjątkiem przypadku, w którym Bank ma uzasadnione i należycie udokumentowane podstawy, aby podejrzewać oszustwo, przywraca obciążony rachunek Klienta do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miała ona miejsca.
7. Bank udziela odpowiedzi na zgłoszenie wystąpienia nieautoryzowanej transakcji płatniczej w formie papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji z zastrzeżeniem, że udzielenie odpowiedzi na zgłoszenie w wybranej formie nie może powodować wystąpienia ryzyka ujawnienia tajemnicy bankowej osobom nieuprawnionym niezwłocznie po zakończeniu postępowania wyjaśniającego.
8. Właściwym dla Banku organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego z siedzibą przy ul. Pięknej 20, 00-549 Warszawa, adres korespondencyjny Urzędu: Komisja Nadzoru Finansowego, ul. Piękna 20 skr. poczt. 419, 00-549 Warszawa.

Zarząd Banku

Zarząd Banku Spółdzielczego
w Gorzycach
Celiński