



Bank Spółdzielczy w Grybowie

**Informacja na temat składania i rozpatrywania reklamacji¹
oraz pozasądowego rozpatrywania sporów z Bankiem
Klientów Banku Spółdzielczego w Grybowie**

Szanowni Państwo

Wszystkie zgłaszane reklamacje oraz opinie są dla nas bardzo cenne i stanowią ważne źródło informacji o Państwa oczekiwaniach oraz służą poprawie jakości usług świadczonych przez Bank Spółdzielczy w Grybowie (dalej „Bank”).

1. Reklamacje mogą Państwo składać, w najbardziej dogodny dla siebie sposób:

1) ustnie w kontakcie osobistym z pracownikiem Banku w Centrali Banku oraz Oddziałach w Bobowej, Korzennej i Uściu Gorlickim
lub dzwoniąc pod numery telefonów:

- **(18) 440 86 50 w Centrali Banku,**
- **(18) 351 40 01 w Oddziale w Bobowej,**
- **(18) 441 70 36 w Oddziale w Korzennej,**
- **(18) 351 60 09 w Oddziale w Uściu Gorlickim**

(w następstwie ustnego zgłoszenia reklamacja zostanie sporządzona w formie pisemnej z wykorzystaniem formularza Banku),

2) w formie pisemnej:

- osobiście w placówkach Banku (lista placówek dostępna na stronie internetowej Banku www.bsgrybow.pl w zakładce **Placówki i bankomaty**),
- przesyłką pocztową, przesyłając list na adres: **Bank Spółdzielczy w Grybowie, ul. Rynek 13, 33-330 Grybów** albo faksem **(18) 440 86 60,**

3) w formie elektronicznej: **bs_grybow@pro.onet.pl**

2. W przypadku reklamacji, dotyczących kart płatniczych, zgłoszeń prosimy dokonywać osobiście w placówkach Banku.

3. Klient ma również możliwość złożenia reklamacji (z wyjątkiem dotyczącej kart płatniczych) przez pełnomocnika dysponującego pełnomocnictwem posiadającym zwykłą formę pisemną, chyba że istnieją szczególne uwarunkowania faktyczne wskazujące na konieczność zachowania innej formy szczególnej, o czym Klient jest informowany na etapie zawarcia umowy.

4. Reklamacja powinna zawierać dane identyfikacyjne Klienta (imię, nazwisko i PESEL a w przypadku osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej – nazwę oraz REGON lub NIP), aktualne dane adresowe, numer telefonu kontaktowego

¹ Reklamacja jest traktowana jako każde wystąpienie Klienta, które zawiera zastrzeżenia oraz żądania Klienta co do indywidualnych usług świadczonych przez Bank lub też wykonywanej przez Bank działalności.

oraz wyraźną treść zastrzeżenia, dotyczącego produktów lub usług świadczonych przez Bank.

5. Do przekazania reklamacji w celu ułatwienia rozwiązania problemu mogą Państwo wykorzystać formularze Banku: **Zgłoszenie reklamacji** oraz **Zgłoszenie reklamacji karty** (w przypadku zastrzeżeń dotyczących transakcji kartami płatniczymi), dostępne na stronie internetowej Banku: www.bsgrybow.pl w zakładce **Zgłaszanie reklamacji**.
6. Złożenie reklamacji niezwłocznie po powzięciu przez Klienta zastrzeżeń, ułatwi i przyspieszy rozpatrzenie reklamacji przez Bank.
7. Bank może zwrócić się do Klienta z prośbą o złożenie dodatkowych pisemnych informacji lub dostarczenie albo przedłożenie dodatkowych dokumentów, jeżeli ich uzyskanie będzie niezbędne do rozpatrzenia reklamacji.
8. Bank na żądanie Klienta potwierdza w formie pisemnej lub w inny uzgodniony z Klientem sposób fakt złożenia przez Niego reklamacji.
9. Dodatkowo w sprawach skarg czy reklamacji mogą się Państwo zwrócić do:
 - 1) Prezesa Zarządu Banku,
 - 2) Wiceprezesów Zarząduw godzinach pracy Centrali oraz Oddziałów – adresy placówek Banku dostępne są na stronie www.bsgrybow.pl w zakładce **Placówki i bankomaty**.
10. Bank rozpatruje reklamacje niezwłocznie, z zastrzeżeniem pkt 11, w terminie nie dłuższym, niż 30 dni kalendarzowych od dnia otrzymania reklamacji. Bieg terminu rozpatrzenia reklamacji rozpoczyna się w dniu jej wpływu do Banku. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni, Bank poinformuje pisemnie Klienta o przewidywanym terminie udzielenia odpowiedzi wraz z podaniem przyczyny opóźnienia w rozpatrywaniu oraz okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy – termin rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji w przypadku Klientów będących osobami fizycznymi, a dla pozostałych Klientów termin ten nie może przekroczyć 90 dni od dnia otrzymania reklamacji. Do zachowania przez Bank terminów określonych powyżej, wystarczy wysłanie przez Bank odpowiedzi przed ich upływem.
11. Odpowiedzi na reklamację w zakresie dotyczącym praw i obowiązków wynikających z Ustawy o usługach płatniczych Bank udziela w terminie nie dłuższym niż 15 dni roboczych od dnia jej otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w ww. terminie, Klient zostanie poinformowany o przewidywanym terminie udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 35 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji.
12. O wyniku rozpatrzenia reklamacji Klient zostanie poinformowany w formie pisemnej na adres korespondencyjny lub mailowo – pod warunkiem, że Klient wyrazi na to zgodę. Powiadomienie jest wysyłane do Klienta listem poleconym za zwrotnym potwierdzeniem odbioru.
13. Bank przekazuje odpowiedź na adres zgodny z ostatnimi danymi Klienta, posiadanymi przez Bank.
14. Klient może wnieść do Zarządu Banku odwołanie od stanowiska Banku zawartego w odpowiedzi. Wystąpienie powinno być skierowane pisemnie przesyłką pocztową na adres:

Bank Spółdzielczy w Grybowie, ul. Rynek 13, 33-330 Grybów.

15. Wszystkie reklamacje są rozpatrywane przez Bank niezwłocznie, z największą starannością, z poszanowaniem prawa i zasad dobrej praktyki bankowej.
16. Klient będący konsumentem ma możliwość zwrócenia się o pomoc do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta.
17. Klient ma prawo do pozasądowego rozstrzygnięcia ewentualnych sporów z Bankiem. Organami właściwymi do rozstrzygnięcia sporów są:
 - 1) Bankowy Arbitraż Konsumencki działający przy Związku Banków Polskich - w przypadku Klienta – konsumenta,
 - 2) Rzecznik Finansowy (zgodnie z Ustawą o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich z dnia 23 września 2016 roku) w przypadku Klienta będącego osobą fizyczną,
 - 3) Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego.
18. Niezależnie od opisanego powyżej postępowania, Klient ma prawo w każdym czasie do wystąpienia z powództwem do właściwego sądu powszechnego.
19. Właściwym dla Banku organem administracji publicznej sprawującym nadzór nad działalnością Banku jest Komisja Nadzoru Finansowego z siedzibą przy ul. Piękna 20, 00-549 Warszawa, adres korespondencyjny Urzędu: Komisja Nadzoru Finansowego, ul. Piękna 20, skr. poczt. 419, 00-549 Warszawa.
20. Informacje dotyczące procedury reklamacji zawierają postanowienia umów i/lub regulaminów, w tym właściwych dla poszczególnych produktów lub usług świadczonych przez Bank.