

INFORMACJA

dla Klientów Banku Spółdzielczego Spółdzielczym Grodków – Łosiów z/s w Grodkowie

[Forma i miejsce złożenia reklamacji, skarg, wniosków]

1. Skargi, reklamacje, 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. [www.bsgrodkow.pl];
 - 4) telefonicznie w formie ustnej poprzez kontakt z Call Center, którego numery telefonu podane są na stronie internetowej Banku tj. [www.bsgrodkow.pl];
 - 5) telefonicznie w formie ustnej na numer telefonu wskazany na stronie internetowej Banku, tj. [www.bsgrodkow.pl].
2. Skargi, reklamacje, wnioski o których mowa w ust. 1 pkt 1 – 2 mogą być wnoszone przez klienta w następujących jednostkach bankowych zajmujących się obsługą klienta:
 - 1) Centrala – Grodków;
 - 2) Oddział Banku w Łosiowie;
 - 3) Oddział Banku w Lewinie Brzeskim;
 - 4) Oddział Banku w Olszance;
 - 5) Punkt Kasowy w Brzegu
 - 6) Punkt Kasowy w Skarbimierzu
 - 7) Punkt Kasowy w Skorogoszczy;
 - 8) Punkt Kasowy w Przylesiu;

[Termin rozpatrzenia skarg, reklamacji, wniosków]

1. Odpowiedź na skargę, reklamację, wniosek winna być udzielona bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu 30 dni od jej otrzymania przez jednostkę bankową, z zastrzeżeniem skarg składanych na członka Zarządu Banku i Zarząd Banku rozpatrywanych przez Radę Nadzorczą na kolejnym jej posiedzeniu. Odpowiedzi na reklamacje dotyczące usług płatniczych w rozumieniu ustawy z dnia 19.08.2011 r. o usługach płatniczych (Dz. U. 2018 poz. 1075 z późn. zm.) udziela się w terminie maksymalnie 15 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji.
2. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w powyższych terminach Bank:
 - 1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia,
 - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy,
 - 3) określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć terminów:
 - a) maksymalnie 35 dni roboczych od dnia złożenia reklamacji, w przypadku reklamacji dotyczących usług płatniczych (bez względu na rodzaj podmiotu składającego reklamację);

b) maksymalnie 60 dni od dnia złożenia reklamacji w przypadku osób fizycznych (w tym rolników, wspólników spółek cywilnych i osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą) dla reklamacji , których przedmiotem nie są usługi płatnicze;

c) maksymalnie 90 dni od dnia złożenia reklamacji w przypadku klientów instytucjonalnych, dla reklamacji, których przedmiotem nie są usługi płatnicze.

W przypadku niedotrzymania terminu wskazanego w ust. 1, a w określonych przypadkach terminu określonego w ust. 2, skargę, reklamację, wniosek uznaje się za rozpatrzoną zgodnie z wolą klienta.

[Sposób powiadomienia o rozpatrzeniu skargi, reklamacji, wniosków]

1. Odpowiedź na skargę, reklamację, wniosek udzielana jest w formie pisemnej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji i wysłana:
 - 1) listem poleconym na adres korespondencyjny podany przez klienta z zastrzeżeniem ust. 3 – 5 lub
 - 2) wyłącznie na wniosek klienta z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres mailowy, z którego skarga, reklamacja, wniosek została wysłana, chyba że klient podał w skardze, reklamacji, wniosku inny adres mailowy, poprzez załączenie skanu odpowiedzi.
2. W odniesieniu do klientów Banku, adres korespondencyjny, o którym mowa w ust. 1 pkt 1 powinien być zgodny z adresem wskazanym w umowie zawartej z klientem, którego dotyczy skarga, reklamacja, wniosek.
3. W przypadku braku zgodności adresu korespondencyjnego, o którym mowa w ust. 1 pkt 1 odpowiedź przesłana zostanie na adres wskazany w umowie zawartej z klientem, którego dotyczy skarga, reklamacja, wniosek.
4. W przypadku nie podania przez klienta adresu korespondencyjnego oraz braku adresu w umowie zawartej z klientem skarga, reklamacja, wniosek pozostanie do odbioru w Centrali.
5. W odniesieniu do klientów, którzy nie zawarli z Bankiem umowy, a złożyli skargę, reklamację, wniosek odpowiedź wysyłana jest na adres wskazany w skardze, reklamacji, wniosku lub adres mailowy, o którym mowa w ust. 1 pkt 2. Postanowienie ust. 4 stosuje się odpowiednio.

***) dotyczy klientów indywidualnych oraz osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, w tym wspólników spółek cywilnych oraz rolników.**