**INFORMACJA**

**dla Klientów Banku Spółdzielczego 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];
	6. z wykorzystaniem usługi e-doręczenia wysyłając e-mail na adres skrzynki do elektronicznych doręczeń podany na stronie internetowej Banku [AE:PL-40898-07921-DDJTG-25].
		+ 1. 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. Oddział Banku w Grodkowie
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 lub wniosek powinna być udzielona klientowi bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie:
1. 15 dni roboczych od daty jej otrzymania dla reklamacji złożonej przez klienta, związanej
z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej;
2. 30 dni kalendarzowych od daty otrzymania skargi, reklamacji lub wniosku niezwiązanej
z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej albo otrzymanych od osoby niebędącej klientem Banku;
3. 7 dni kalendarzowych od daty jej otrzymania dla reklamacji złożonej przez osobę, która nie zawarła umowy z Bankiem, albo wobec której nie został wypełniony obowiązek informacyjny o zasadach składania i rozpatrywania reklamacji w Banku;
4. wskazanym przez organ administracyjny (dotyczy np. KNF, Prezesa UOKiK, Rzecznika Finansowego;
5. wskazanym przez Arbitra Bankowego.
	* + 1. W szczególnych przypadkach, termin udzielenia odpowiedzi może zostać wydłużony do:
6. 35 dni roboczych dla reklamacji, złożonej przez Klienta, związanej z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej, w szczególności reklamacji kartowych rozpatrywanych przy udziale Visa lub MasterCard;
7. 60 dni kalendarzowych od daty otrzymania reklamacji niezwiązanej z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej albo otrzymanych od osoby niebędącej Klientem Banku.
	* + 1. W przypadku, uzasadnionej niemożności udzielenia odpowiedzi w terminach wskazanych w ust 1, pracownik udzielający odpowiedzi:
8. informuje klienta o konieczności wydłużenia terminu odpowiedzi;
9. podaje przyczyny opóźnienia;
10. wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone;
11. określa przewidywany termin udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 35 dni roboczych dla reklamacji związanych z realizacją zlecenia płatniczego oraz 60 dni kalendarzowych dla pozostałych reklamacji.
	* + 1. Za szczególnie skomplikowane przypadki uznaje się konieczność uzyskania przez Bank dodatkowych informacji/dokumentów od podmiotu trzeciego współpracującego z Bankiem niezbędnych do rozpatrzenia skargi, reklamacji lub wniosku.
			2. Do zachowania terminów o których mowa powyżej wystarczy wysłanie odpowiedzi przed ich upływem.
			3. W przypadku niedotrzymania terminu określonego w ust. 1-3 skargę, reklamację lub wniosek uznaje się rozpatrzony 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:
2. listem poleconym na adres korespondencyjny podany przez klienta z zastrzeżeniem ust. 3 – 5 lub
3. 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;
4. wyłącznie na wniosek klienta z wykorzystaniem adresu do doręczeń elektronicznych, z którego skarga, reklamacja lub wniosek zostały wysłane.
5. 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.
6. 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.
7. W przypadku nie podania przez klienta adresu korespondencyjnego oraz braku adresu w umowie zawartej z klientem skarga, reklamacja, wniosek pozostanie do odbioru w Centrali Banku.
8. 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.
9. Skargę na brak dostępności pozostawia się bez rozpatrzenia, jeśli nie zawiera:
10. imienia i nazwiska Konsumenta;
11. adresu do korespondencji, adresu e-mail ani numeru telefonu wraz ze wskazaniem preferowanego sposobu kontaktu z Konsumentem;
12. wskazania produktu albo usługi, których dotyczy Skarga;
13. wskazania wymagania dostępności, którego nie spełniają produkt albo usługa, wraz z żądaniem zapewnienia jego spełniania przez Bank.

7. Jeśli Bank otrzyma Skargę bez braków wskazanych w ust. 6, musi na nią odpowiedzieć, informując o wynikach rozpatrzenia i podjętych działaniach. Odpowiedź powinna być zrozumiała
i dostosowana do potrzeb osoby składającej Skargę.

8. Odpowiedź na Skargę powinna zostać przekazana w sposób preferowany przez Konsumenta, zgodnie z informacją zawartą w Skardze.

9. Jeśli Bank uzna Skargę za zasadną, powinien podjąć działania naprawcze, zgodnie z żądaniem zawartym w Skardze, np. usunąć bariery architektoniczne, informacyjne lub technologiczne. Może to oznaczać, w zależności od sytuacji, np. dostosowanie placówek, stron internetowych, aplikacji, dokumentów lub procedur do potrzeb osób z indywidualnymi potrzebami.