

Informacja o zasadach składania i rozpatrywania reklamacji oraz skarg w Gospodarczym Banku Spółdzielczym Radków z/s w Nowej Rudzie.

Reklamacje:

1. Masz prawo do złożenia reklamacji na nasze usługi lub produkty. Reklamacje możesz złożyć sam lub przez pełnomocnika.
2. Reklamacje możesz złożyć :
 - 1) pocztą tradycyjną kierując pismo na nasz adres korespondencyjny Banku: 57-402 Nowa Ruda, ul. Radkowska 4;
 - 2) telefonicznie -dane kontaktowe dostępne są na naszej stronie internetowej : www.gbsradkow.pl (przyjęcie wymaga potwierdzenia jej złożenia na piśmie), faksem, pocztą elektroniczną : na nasz adres : centrala_radkow@bankbps.pl;
 - 3) za pośrednictwem systemu bankowości internetowej;
 - 4) elektronicznie na skrzynkę: AE:PL-72776-99336-GBWEG-28; w ramach usługi e-Doręczenia,
 - 5) pisemnie lub ustnie w naszej placówce (nasz pracownik wypełni z Tobą formularz reklamacyjny).

Przy składaniu reklamacji potrzebne będą wszystkie informacje związane z Twoją reklamacją oraz Twoje dane adresowe. Do reklamacji powinieneś dołączyć wszelkie dokumenty związane z Twoją sprawą . Możemy zwrócić się do Ciebie o uzupełnienie dokumentacji do zgłaszanej reklamacji , jeżeli jest to niezbędne do jej rozpatrzenia.
3. Udzielimy odpowiedzi na Twoją reklamację w terminie:
 - 1) 15 dni roboczych od daty jej otrzymania dla reklamacji dotyczącej usług płatniczych ,
 - 2) 30 dni kalendarzowych od dnia jej otrzymania dla innych reklamacji niż usługi płatnicze;
 - 3) 7 dni kalendarzowych od daty jej otrzymania , jeżeli nie jesteś naszym klientem.

Jeżeli Twoja reklamacja jest skomplikowana możemy potrzebować więcej czasu na jej rozpatrzenie.

Poinformujemy Ciebie o przyczynach przedłużenia czasu na rozpatrzenie Twojej reklamacji oraz wskażemy czas w jakim udzielimy Tobie odpowiedzi. Czas na udzielenie odpowiedzi na reklamację w przedłużonym terminie nie może być dłuższy niż : 35 dni roboczych dla reklamacji, związanej z usługami płatniczymi, w szczególności reklamacji kartowych rozpatrywanych przy udziale Visa lub MasterCard; 60 dni kalendarzowych od daty otrzymania reklamacji innych niż usługi płatnicze oraz reklamacji otrzymanych od osoby, niebędącej naszym Klientem.
4. Na Twoją reklamację odpowiemy w formie papierowej lub w formie wskazanej przez Ciebie w formularzu reklamacyjnym.
- Nie pobieramy opłat i prowizji za przyjęcie i rozpatrzenie reklamacji.
5. Jeżeli nie zgadzasz się z naszą odpowiedzią masz prawo do złożenia odwołania od naszej decyzji. Możesz odwołać się do :
 - 1) naszego Zarządu w terminie 30 dni od dnia otrzymania odpowiedzi na reklamację;
 - 2) Miejskiego Rzecznika Konsumentów lub Powiatowego Rzecznika Konsumentów (jeśli Klient jest konsumentem)

- 3) Rzecznika Finansowego na zasadach określonych w Ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej (jeżeli jesteś osobą fizyczną);
- 4) Rzecznika Finansowego, z wnioskiem o przeprowadzenie postępowania polubownego na zasadach określonych w Ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej oraz w Ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich;
- 5) Arbitra Bankowego, działającego przy Związku Banków Polskich, z wnioskiem arbitrażowym (przysługuje Klientowi posiadającemu status konsumenta) na zasadach określonych w Regulaminie Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego, dostępnym na stronie internetowej Związku Banków Polskich www.zbp.pl/dla-klientow/arbiter-bankowy;
- 6) Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego, z wnioskiem o przeprowadzenie pozasądowego rozstrzygnięcia sporu, na zasadach określonych w Regulaminie Sądu Polubownego przy KNF, dostępnym na stronie internetowej Komisji Nadzoru Finansowego www.knf.gov.pl/dla_ryнку/sad_polubowny_przy_KNF;
- 7) właściwego miejscowo sądu powszechnego, z powództwem;
- 8) w przypadku nieuwzględnienia wniosku o realizację prawa dot. ochrony danych osobowych przysługuje prawo do złożenia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych zgodnie z informacjami dostępnymi na stronie www.uodo.gov.pl oraz zasadami określonymi w art. 82 RODO oraz w art. 92 - 100 Ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych.

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.

Właściwym dla Banku organem nadzoru w sprawach ochrony konsumentów jest Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z siedzibą przy pl. Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa.

Zgłoszenia o transakcjach nieautoryzowanych :

1. Jeżeli na Twoim rachunku wykonana została transakcja , której nie autoryzowałeś masz prawo do złożenia zgłoszenia wystąpienia nieautoryzowanej transakcji płatniczej. Zgłoszenie możesz zrobić sam lub przez pełnomocnika.
2. Zgłoszenie wystąpienia nieautoryzowanej nieautoryzowanej transakcji płatniczej możesz złożyć w następującej formie:
 - 1) pocztą tradycyjną kierując pismo na adres korespondencyjny Banku: 57-402 Nowa Ruda, ul. Radkowska 4;
 - 2) telefonicznie -dane kontaktowe dostępne są na naszej stronie internetowej : www.gbsradkow.pl (przyjęcie wymaga potwierdzenia jej złożenia na piśmie), faksem, pocztą elektroniczną : na nasz adres : centrala_radkow@bankbps.pl
 - 3) elektronicznie na skrzynkę: AE:PL-72776-99336-GBWEG-28; w ramach usługi e-Doręczenia.
 - 4) pisemnie lub ustnie w naszej placówce (nasz pracownik wypełni z Tobą formularz reklamacyjny).

3. Zgłaszając wystąpienie nieautoryzowanej transakcji powinniśmy przekazać nam następujące informacje:
- 1) numer Twojego rachunku lub numer Twojej karty związanej z nieautoryzowaną transakcją;
 - 2) Twoje imię i nazwisko
 - 3) datę dokonania transakcji płatniczej;
 - 4) kwotę transakcji płatniczej;
 - 5) nazwę akceptanta lub bankomatu w przypadku transakcji dokonywanych kartą debetową;
 - 6) wskazanie powodu złożenia reklamacji;
 - 7) potwierdzenie czy byłeś w posiadaniu karty w chwili realizacji transakcji płatniczej, której dotyczy zgłoszenie;
 - 8) potwierdzenie czy transakcja na rachunku płatniczym była wykonana z należącego do Ciebie urządzenia, które umożliwiałoby dokonanie tej transakcji.
4. Jeżeli stwierdzimy, że transakcja nie była przez Ciebie autoryzowana najpóźniej do końca kolejnego dnia roboczego, po Twoim zgłoszeniu zwrócimy Ci kwotę nieautoryzowanej transakcji, którą wskazałeś w zgłoszeniu z wyjątkiem gdy:
- 1) będziemy mieli uzasadnione i należycie udokumentowane podstawy, aby podejrzewać oszustwo i wtedy poinformujemy o tym w formie pisemnej organy powołane do ścigania przestępstw;
 - 2) nieautoryzowana transakcja jest skutkiem: posłużenia się utraconym przez Ciebie albo skradzionym Tobie instrumentem płatniczym lub przywłaszczenia instrumentu płatniczego, za wyjątkiem gdy: nie miałeś możliwości stwierdzenia utraty, kradzieży lub przywłaszczenia instrumentu płatniczego przed wykonaniem transakcji płatniczej, z wyjątkiem przypadku gdy płatnik działał umyślnie lub utrata instrumentu płatniczego przed wykonaniem transakcji płatniczej została spowodowana działaniem lub zaniechaniem ze strony pracownika naszego Banku ;
- wówczas Ty odpowiadasz za nieautoryzowane transakcje płatnicze do wysokości równowartości w walucie polskiej 50 euro;
 - 3) doprowadziłeś do transakcji nieautoryzowanej umyślnie albo w wyniku umyślnego lub będącego skutkiem rażącego niedbalstwa naruszenia co najmniej jednego z obowiązków bezpiecznego korzystania z instrumentu płatniczego.
5. Na Twoje zgłoszenie odpowiemy w formie papierowej lub w formie wskazanej przez Ciebie w formularzu reklamacyjnym w terminach wskazanych dla reklamacji dotyczącej usług płatniczych .
6. Jeżeli nie zgadzasz się z naszą odpowiedzią masz prawo do złożenia odwołania od naszej decyzji. Możesz odwołać się do :
- 1) naszego Zarządu w terminie 30 dni od dnia otrzymania odpowiedzi na reklamację;
 - 2) Miejskiego Rzecznika Konsumentów lub Powiatowego Rzecznika Konsumentów (jeśli Klient jest konsumentem)
 - 3) Rzecznika Finansowego na zasadach określonych w Ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej (jeżeli jesteś osobą fizyczną);

- 4) Rzecznika Finansowego, z wnioskiem o przeprowadzenie postępowania polubownego na zasadach określonych w Ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej oraz w Ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich;
- 5) Arbitra Bankowego, działającego przy Związku Banków Polskich, z wnioskiem arbitrażowym (przysługuje Klientowi posiadającemu status konsumenta) na zasadach określonych w Regulaminie Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego, dostępnym na stronie internetowej Związku Banków Polskich www.zbp.pl/dla-klientow/arbiter-bankowy;
- 6) Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego, z wnioskiem o przeprowadzenie pozasądowego rozstrzygnięcia sporu, na zasadach określonych w Regulaminie Sądu Polubownego przy KNF, dostępnym na stronie internetowej Komisji Nadzoru Finansowego www.knf.gov.pl/dla_ryнку/sad_polubowny_przy_KNF;
- 7) właściwego miejscowo sądu powszechnego, z powództwem;

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.

Skargi (niedostępność produktów i usług):

Konsumencie, masz prawo złożyć do nas skargę ,jeśli uważasz, że nasze usługi bankowości detalicznej lub produkty wykorzystywane do ich oferowania lub świadczenia nie są dla niego dostępne zgodnie z wymogami ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze.

1. Skarga może dotyczyć różnych aspektów braku dostępności, np.:
 - 1) naszej strony internetowej dla osób ze szczególnymi potrzebami (np. brak możliwości odczytu przez czytnik ekranu);
 - 2) naszej aplikacji mobilnej dla osób ze szczególnymi potrzebami (np. brak możliwości obsługi bez użycia dotyku);
 - 3) sposobu świadczenia przez nas usług lub dokumentów i informacji o świadczonej usłudze (np. brak możliwości otrzymania umowy w powiększonym druku lub w formacie audio).
2. Skarga powinna zawierać co najmniej następujące informacje:
 - 1) Twoje imię i nazwisko;
 - 2) Twój adres do korespondencji, adres e-mail lub numer telefonu wraz ze wskazaniem preferowanego sposobu kontaktu ;
 - 3) wskazanie produktu albo usługi, których dotyczy skarga;
 - 4) wskazanie wymagania dostępności, którego nie spełniają produkt albo usługa, wraz z żądaniem zapewnienia jego spełniania przez Bank;
 - 5) wskazanie preferowanego sposobu zapewnienia spełniania wymagania dostępności przez produkt albo usługę (nieobowiązkowo).

3. Możesz złożyć skargę w następującej formie:

- 1) pocztą tradycyjną kierując pismo na adres korespondencyjny 57-402 Nowa Ruda, ul. Radkowska 4,
- 2) telefonicznie - dane kontaktowe dostępne są na naszej stronie internetowej : www.gbsradkow.pl (przyjęcie wymaga potwierdzenia jej złożenia na piśmie), faksem, pocztą elektroniczną : nasz adres: centrala_radkow@bankbps.pl
- 3) za pośrednictwem systemu bankowości elektronicznej;
- 4) pisemnie lub ustnie w naszej placówce (nasz pracownik wypełni z Tobą formularz skargi).
- 5) elektronicznie na skrzynkę: AE:PL-72776-99336-GBWEG-28 w ramach usługi e-Doręczenia.

4. Nie rozpatrzymy Twojej skargi, jeżeli nie zawiera informacji z pkt. 2 ppkt 1-4.

5. Odpowiedzi na Twoją skargę udzielimy Ci w terminie 30 dni od daty jej otrzymania.

Jeżeli Twoja skarga jest skomplikowana możemy potrzebować więcej czasu na jej rozpatrzenie. Poinformujemy Ciebie o przyczynach przedłużenia czasu na rozpatrzenie Twojej skargi oraz wskażemy czas w jakim udzielimy Tobie odpowiedzi. Czas na udzielenie odpowiedzi na skargę w przedłużonym terminie niw może być dłuższy niż 60 dni od dnia otrzymania skargi.

6. Udzielimy odpowiedzi na Twoją skargę w formie i w sposób jaki nam wskazałeś w treści skargi . Jeżeli nie wskazałeś nam preferowanej formy odpowiedzi , odpowiedź prześlemy listem poleconym.

7. Jeżeli nie zgadzasz się z naszą odpowiedzią masz prawo do złożenia odwołania od naszej decyzji. Możesz odwołać się do :

- 1) Zarządu w terminie 30 dni od dnia otrzymania odpowiedzi na skargę;
- 2) Miejskiego Rzecznika Konsumentów lub Powiatowego Rzecznika Konsumentów;
- 3) Prezesa Zarządu Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych, z zawiadomieniem o niespełnianiu przez produkt albo usługę wymagań dostępności, zgodnie z art. 67 ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze.

8. Nie pobieramy opłat i prowizji za przyjęcie i rozpatrzenie skargi.

9. Jeśli nie odpowiedzieliśmy na Twoja skargę w terminie oznacza to, że uznaliśmy Twoja skargę .