

Informacja o zasadach składania reklamacji w Gospodarczym Banku Spółdzielczym w Barlinku

§ 1

[Reklamacja]

Wystąpienie skierowane do Banku przez jego klienta, w którym klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług/produktów świadczonych przez Bank.

§ 2

[Usługi płatnicze]

Działalność polegająca na m.in. przyjmowaniu wpłat gotówki i dokonywaniu wypłat gotówki z rachunku płatniczego oraz wszelkie działania niezbędne do prowadzenia rachunku, wykonywanie transakcji płatniczych i innych działań, o których mowa w Ustawie z dnia 19 sierpnia 2011r. o usługach płatniczych .

§ 3

[Forma i miejsce złożenia reklamacji]

Reklamacje mogą być wnoszone przez klienta:

- 1) z wykorzystaniem usługi bankowości elektronicznej,
- 2) z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, wysyłając e-mail na adres podany na stronie internetowej GBS Banku, tj. reklamacja@gbsbank.pl,
- 3) z wykorzystaniem Infolinii Contact Center nr **(+48) 801 140 141**,
- 4) osobiście w formie pisemnej lub ustnej w placówce organizacyjnej lub sprzedażowej zajmującej się obsługą klienta – adresy placówek GBSBanku dostępne są na stronie internetowej gbsbank.pl/kontakt,
- 5) listownie w formie pisemnej na adres placówki organizacyjnej lub sprzedażowej zajmującej się obsługą klienta – adresy placówek GBS Banku dostępne są na stronie internetowej gbsbank.pl/kontakt.

§ 4

[Zakres danych zawartych w reklamacji]

1. Treść reklamacji złożonej w formie pisemnej powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko lub nazwę Klienta (lub dane osoby reprezentującej Klienta),
 - 2) dodatkowo nr PESEL/ numer NIP lub Regon,
 - 3) adres korespondencyjny Klienta,
 - 4) nr telefonu do kontaktu oraz adres e-mail,
 - 5) szczegółowy opis zdarzenia oraz wskazanie zastrzeżeń Klienta wraz z dokumentami,
 - 6) oczekiwania Klienta po rozpatrzeniu zastrzeżeń,
 - 7) informację o sposobie udzielenia odpowiedzi przez GBSBank,
 - 8) podpis Klienta.
2. Zgłoszenie klienta powinno szczegółowo określać zastrzeżenia dotyczące usług/produktów świadczonych przez Bank oraz zawierać dane pozwalające na identyfikację zdarzenia lub przedmiot zgłoszenia.
3. Klient powinien dołączyć wszelkie dokumenty związane z przedmiotem sprawy. Bank może zwrócić się do Klienta o uzupełnienie dokumentów niezbędnych do rozpatrzenia zgłaszanej reklamacji.

§ 5

[Sposób potwierdzenia wpływu reklamacji]

Na żądanie klienta Bank, potwierdza w formie pisemnej lub w inny sposób uzgodniony z klientem, fakt złożenia przez niego reklamacji.

§ 6

[Termin rozpatrzenia reklamacji]

1. Odpowiedź na reklamację powinna zostać udzielona bez zbędnej zwłoki, jednak **nie później niż w terminie:**
 - 1) **15 dni roboczych** od daty otrzymania reklamacji złożonej przez klienta, której przedmiotem są usługi płatnicze;

- 2) **30 dni kalendarzowych** od daty otrzymania reklamacji, której żadne z zagadnień nie dotyczy obszaru wskazanego w pkt. 1;
- 3) wskazanym przez organ administracyjny (dotyczy np. KNF, Prezesa UOKiK, Rzecznika Finansowego),
- 4) wskazanym przez Arbitra Bankowego.
2. W szczególnie skomplikowanych przypadkach termin udzielenia odpowiedzi na reklamację może ulec wydłużeniu do:
 - 1) **35 dni roboczych** od daty otrzymania reklamacji złożonej przez klienta, o której mowa w ust. 1 pkt. 1;
 - 2) **60 dni kalendarzowych** od daty otrzymania reklamacji, o której mowa w ust. 1 pkt. 2.
3. Za szczególnie skomplikowane przypadki uznaje się konieczność uzyskania przez Bank dodatkowych informacji od podmiotów trzecich współpracujących z Bankiem niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji.
4. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 1, Bank w informacji przekazywanej klientowi:
 - 1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia w rozpatrywaniu reklamacji,
 - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy,
 - 3) określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć terminów określonych w ust. 2.
5. Udzielając odpowiedzi na reklamację należy przedstawić stan faktyczny ustalony na ostatni dzień dopuszczalnego terminu na udzielenie odpowiedzi na reklamację, chyba że informacje i ewentualne dokumenty, jakimi dysponuje Bank, umożliwiają udzielenie odpowiedzi wcześniej.
6. W przypadku gdy zmianie ulegną ustalenia dotyczące stanu faktycznego zdarzenia, o którym Bank poinformował klienta, Bank ponownie rozpoznaje reklamację biorąc pod uwagę zweryfikowane ustalenia dotyczące stanu faktycznego, o ile zmiany nastąpiły na korzyść klienta.

§ 7

[Sposób powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji]

Odpowiedź na reklamację/zgłoszenie Klienta zostaje udzielona przez ZOS w formie pisemnej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji, w zależności od dyspozycji Klienta w tym zakresie:

- 1) przez bankowość internetową w formie załączonego pliku PDF,
- 2) mailowo w formie załączonego do wiadomości pliku PDF,
- 3) każdorazowo w formie pisemnej przekazanej listem poleconym za potwierdzeniem odbioru wysłanej pod aktualnie obowiązujący adres korespondencyjny.

§ 8

[Informacje dodatkowe]

1. Bank podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
2. W razie sporu z Bankiem klient ma możliwość skorzystania z instytucji Arbitra Bankowego przy Związku Banków Polskich zbp.pl/dla-konsumentow/arbiter-bankowy/dzialalnosc, w przypadkach gdy wartość przedmiotu sporu nie przewyższa kwoty 12 tys. PLN, zaś w przypadku sporów dotyczących kredytów hipotecznych gdy wartość przedmiotu sporu nie jest wyższa niż 20 tys. PLN.
3. Od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację klient może:
 - 1) odwołać się w terminie 30 dni od dnia otrzymania niniejszej decyzji do Zarządu Banku na zasadach jakie obowiązują przy składaniu reklamacji,
 - 2) skorzystać z instytucji Bankowego Arbitra Konsumentckiego przy Związku Banków Polskich, wyłącznie w przypadku klientów Banku będących konsumentami i gdy wartość przedmiotu sporu nie przewyższa kwoty 12 tys. PLN, zaś w przypadku sporów dotyczących kredytów hipotecznych – gdy wartość przedmiotu sporu nie jest wyższa niż 20 tys. PLN,
 - 3) złożyć zapis na Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego www.knf.gov.pl/dla_konsumenta/sad_polubowny (dotyczy sporów o prawa majątkowe o wartości co do zasady powyżej 500,00 zł oraz sporów o prawa niemajątkowe)
 - 4) złożyć wniosek do Rzecznika Finansowego w sprawie rozwiązania sporu lub z wnioskiem o wszczęcie pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązania sporu (www.rf.gov.pl/polubowne), jeśli jest konsumentem, osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą (w tym wspólnikiem spółki cywilnej) lub rolnikiem, a w przypadku odwołania od stanowiska Banku zawartego w odpowiedzi na reklamację - Rzecznik Finansowy jest podmiotem uprawnionym w rozumieniu przepisów ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich,
 - 5) wystąpić z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem Gospodarczego Banku Spółdzielczego w Barlinku, ul. Strzelecka 2, 74-320 Barlinek jako pozwanego.

§ 9

[Przetwarzanie danych osobowych]

1. Gospodarczy Bank Spółdzielczy w Barlinku informuje Panią/Pana o przetwarzaniu danych osobowych stanowiących Pani/Pana własność zgodnie z art. 13 ust. 1-2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych, zwane dalej „**RODO**”).
2. Gospodarczy Bank Spółdzielczy w Barlinku z siedzibą przy ul. Strzeleckiej 2 74-320 Barlinek, jest Administratorem Pani/Pana danych osobowych (zwanym dalej „Administratorem”). Dane kontaktowe: tel.: (95) 7460 400, e-mail: bank@gbsbank.pl
3. Administrator wyznaczył Inspektora Ochrony Danych z którym może się Pani/Pan skontaktować w sprawach ochrony swoich danych osobowych pod adresem e-mail: iod@gbsbank.pl, lub pisemnie na adres naszej siedziby wskazany w punkcie 2 powyżej.
4. Administrator będzie przetwarzać Pani/Pana dane w celu
 - rozpatrywania reklamacji na podstawie obowiązku z art. 3-10 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o Rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz.U. 2019 poz. 2279) (podstawa z art. 6 ust 1 lit. c Rozporządzenia),
 - ustalenia i dochodzenia własnych roszczeń lub obrony przed zgłoszonymi roszczeniami - podstawą prawną przetwarzania danych osobowych w tym zakresie jest prawnie uzasadniony interes realizowany przez Bank, tj. art. 6 ust. 1 lit. f Rozporządzenia,
 - wypełnienia obowiązków ciążących na Banku w związku z prowadzeniem działalności bankowej oraz w związku ze złożoną/ym reklamacją/ wnioskiem - podstawą prawną przetwarzania danych osobowych w tym zakresie jest art. 6 ust. 1 lit. c Rozporządzenia,
 - statystycznych i raportowania wewnętrznego – podstawą prawną przetwarzania danych osobowych w tym zakresie jest art. 6 ust. 1 lit. f Rozporządzenia.
5. W zakresie, w jakim podstawą przetwarzania Pani/Pana danych osobowych jest przesłanka prawnie uzasadnionego interesu administratora, przysługuje Pani/Panu prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania Pani/Pana danych osobowych. Administrator przestanie przetwarzać Pani/Pana dane w tych celach, chyba że Administrator będzie w stanie wykazać, że w stosunku do Pani/Pana danych istnieją dla Administratora ważne prawnie uzasadnione podstawy, które są nadrzędne wobec Pani/Pana interesów, praw i wolności lub Pani/Pana dane będą niezbędne Administratorowi do ewentualnego ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń.
6. Aby wykonać prawo do sprzeciwu, należy skontaktować się z placówką sprzedażową Banku i złożyć pisemny wniosek.
7. Pani/Pana dane są przeznaczone dla Banku, jednakże dostęp do nich mogą mieć podwykonawcy Administratora, np. firmy księgowe, prawnicze, informatyczne i inne podmioty upoważnione do odbioru Pani/Pana danych osobowych na podstawie obowiązujących przepisów prawa, np.:
 - Związek Banków Polskich z siedzibą w Warszawie,
 - Rzecznik Finansowy,
 - Komisja Nadzoru Finansowego,
 - Ministerstwo Finansów,
 - podmioty przetwarzające Pani/Pana dane osobowe w imieniu Banku na podstawie zawartej z Bankiem umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych (tzw. podmioty przetwarzające),
 - podmioty uprawnione do uzyskania danych na podstawie obowiązujących przepisów prawa, w tym przepisów Prawa bankowego oraz ustawy o funkcjonowaniu banków spółdzielczych, ich zrzeszaniu się i bankach zrzeszających, gdy wystąpią z żądaniem w oparciu o stosowną podstawę prawną,
 - podmioty wspierające Bank w procesach biznesowych i w czynnościach bankowych
8. Pani/Pana dane osobowe będą przetwarzane przez Administratora:
 - przez okres niezbędny do ustalenia i dochodzenia własnych roszczeń lub obrony przed zgłoszonymi roszczeniami,
 - w zakresie ustalenia i dochodzenia własnych roszczeń lub obrony przed zgłoszonymi roszczeniami – do momentu przedawnienia potencjalnych roszczeń wynikających z umowy lub z innego tytułu,
 - w zakresie wypełnienia obowiązków prawnych ciążących na Banku – przez okres, w jakim przepisy prawa nakazują bankom przechowywanie dokumentacji i wypełnianie względem Pani/Pana obowiązków z nich wynikających,

- w zakresie przetwarzania w celach statystycznych i raportowania wewnętrznego – do czasu wypełnienia prawnie uzasadnionych interesów Banku stanowiących podstawę tego przetwarzania lub do czasu wniesienia przez Panią/Pana sprzeciwu.
9. Zgodnie z RODO, przysługuje Pani/Panu:
- prawo dostępu do swoich danych oraz otrzymania ich kopii;
 - prawo sprostowania (poprawiania) swoich danych;
 - prawo usunięcia danych, ograniczenia przetwarzania danych;
 - prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych;
 - prawo przenoszenia danych;
 - prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych w sytuacji, gdy istnieje podejrzenie, że przetwarzanie Pani/Pana danych osobowych narusza przepisy o ochronie danych osobowych.
10. W ramach rozpatrzenia reklamacji Bank nie podejmuje żadnych decyzji w sposób zautomatyzowany, w tym z wykorzystaniem profilowania.
11. Podanie przez Panią/Pana danych osobowych jest dobrowolne, jednakże jest warunkiem rozpatrzenia przez Bank Pani/Pana reklamacji oraz ustawowo określonych uprawnień i obowiązków Banku związanych z wykonywaniem czynności bankowych; w przypadku niepodania danych osobowych Bank zmuszony jest odmówić przyjęcia i rozpatrzenia reklamacji.

§10

[Postanowienia końcowe]

1. Zastrzeżenia dotyczące wykonywanej przez Bank działalności lub usług świadczonych przez Bank, przekazane w formie anonimowej, nie będą klasyfikowane jako reklamacje.
2. Bank przyjmuje i poddaje weryfikacji wszystkie zgłoszenia naruszeń przepisów prawa, obowiązujących w Banku procedur wewnętrznych i standardów etycznych (w tym anonimowe zgłoszenia naruszeń).
3. Anonimowe zgłoszenia naruszeń przepisów prawa, obowiązujących w Banku wewnętrznych procedur oraz standardów etycznych, przyjmowane są oraz rozpatrywane przez Bank na zasadach określonych w odrębnych regulacjach wewnętrznych.
4. Bank nie przyjmuje i nie rozpatruje reklamacji dotyczących usługi zasilenia konta telefonu prepaid (usługa doładowania) za pośrednictwem serwisu usług bankowości elektronicznej lub mobilnej Banku, z którego korzysta Klient. Reklamacje takie rozpatrywane są przez Spółkę Blue Media S.A. z siedzibą w Sopocie zgodnie z „Regulaminem świadczenia usługi natychmiastowych doładowań telefonów komórkowych w bankowości elektronicznej”. Regulamin dostępny jest na stronie internetowej Banku.
5. W przypadku reklamacji dotyczących usług ubezpieczeniowych (zgłoszenie dotyczy umowy ubezpieczenia), reklamacje rozpatrywane są:
 - 1) przez Bank, w przypadku, gdy Bank jest ubezpieczającym,
 - 2) przez zakład ubezpieczeń, gdy Bank jest agentem ubezpieczeniowym.