

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 usług bankowości elektronicznej,
- 2) z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, wysyłając e – mail na adres podany na stronie internetowej GBSBanku tj. reklamacja@gbsbank.pl,
- 3) za pośrednictwem Infolinii, Contact Center z wykorzystaniem nr telefonu Infolinii podanego na stronie internetowej gbsbank.pl/kontakt,
- 4) listownie, w formie pisemnej na adres jednostki sprzedażowej – adresy jednostek GBSBanku dostępne są na stronie internetowej gbsbank.pl/kontakt,
- 5) osobiście, w formie pisemnej lub ustnej, w jednostce sprzedażowej – adresy jednostek GBSBanku dostępne są na stronie internetowej gbsbank.pl/kontakt,
- 6) z wykorzystaniem bazy adresów e-Doręczeń.

§ 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 (wymagany wyłącznie w formie papierowej)
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. 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.
4. Bank udzielając odpowiedzi na reklamację przedstawia 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.
5. 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 Klienta zostaje udzielona przez Bank w formie pisemnej, w zależności od dyspozycji Klienta w tym zakresie:

- 1) przez bankowość internetową w formie załączonego pliku PDF, podpisanego podpisem elektronicznym,
- 2) e-mailowo w formie załączonego do wiadomości pliku PDF, podpisanego podpisem elektronicznym,
- 3) w formie papierowej przekazanej listem poleconym za potwierdzeniem odbioru wysłanym pod adres korespondencyjny wskazany w zgłoszeniu reklamacyjnym/kartotece Klienta.

§ 8

[Informacje dodatkowe]

1. Bank podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
2. Od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację klientowi przysługuje prawo do:
 - 1) odwołania się w terminie 30 dni od dnia otrzymania niniejszej decyzji do Zarządu Banku na zasadach na jakie obowiązują przy składaniu reklamacji,
 - 2) zwrócenia się do właściwego miejscowo Miejskiego Rzecznika Konsumenta lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta (przysługuje Klientowi posiadającemu status konsumenta),
 - 3) zwrócenia się do Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego działającego przy Związku Banków Polskich (przysługuje Klientowi posiadającemu status konsumenta) w przypadkach roszczeń określonych w Regulaminie Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego, dostępnym na stronie internetowej Związku Banków Polskich (www.zbp.pl),
 - 4) wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy przez 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 (w przypadku Klienta będącego osobą fizyczną),
 - 5) wystąpienia do Rzecznika Finansowego o przeprowadzenie postępowania polubownego na zasadach określonych w Ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (w przypadku Klienta będącego osobą fizyczną),
 - 6) wystąpienia z powództwem do właściwego miejscowo sądu powszechnego,
 - 7) 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 postanowieniami w art. 82 RODO oraz w art. 92 - 100 Ustawy z dnia 10 maja 2018 roku o ochronie danych osobowych.

§ 9

Informacja o zasadach składania i rozpatrywania reklamacji dotyczących transakcji nieautoryzowanych w GBSBanku

1. Klient Banku ma prawo do złożenia reklamacji dotyczącej nieautoryzowanej transakcji płatniczej, w terminie 13 miesięcy od dnia obciążenia rachunku płatniczego albo od dnia, w którym transakcja miała być wykonana.
2. Bank jest zobowiązany rozpatrzyć zgodnie z zasadami określonymi w art. 46 Ustawy o Usługach Płatniczych (Ustawa z dnia 10 maja 2018 r. o zmianie ustawy o usługach płatniczych oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. 2018 poz. 1075).
3. Klient uprawniony jest do złożenia reklamacji przez pełnomocnika, na podstawie prawidłowo sporządzonego pełnomocnictwa.
4. Klient może złożyć reklamację dotyczącą nieautoryzowanej transakcji płatniczej w następującej formie:
 - 1) z wykorzystaniem usług bankowości elektronicznej,
 - 2) z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, wysyłając e-mail na adres podany na stronie internetowej GBSBanku tj. reklamacja@gbsbank.pl,
 - 3) za pośrednictwem Infolinii, Contact Center z wykorzystaniem nr telefonu Infolinii podanego na stronie internetowej gbsbank.pl/kontakt,
 - 4) listownie, w formie pisemnej na adres jednostki sprzedażowej – adresy jednostek GBSBanku dostępne są na stronie internetowej gbsbank.pl/kontakt,
 - 5) osobiście, w formie pisemnej lub ustnej, w jednostce sprzedażowej – adresy jednostek GBSBanku dostępne są na stronie internetowej gbsbank.pl/kontakt,
 - 6) z wykorzystaniem bazy adresów e-Doręczeń.
5. Klient powinien złożyć w Banku reklamację dotyczącą nieautoryzowanej transakcji niezwłocznie po jej stwierdzeniu. Reklamacja taka musi zawierać:
 - 1) numer rachunku lub numer karty związanej z nieautoryzowaną transakcją;
 - 2) imię i nazwisko Posiadacza rachunku/ Użytkownika karty;
 - 3) datę dokonania transakcji płatniczej;
 - 4) oryginalną kwotę transakcji płatniczej;
 - 5) nazwę akceptanta lub bankomatu w przypadku transakcji dokonywanych kartą debetową;
 - 6) wskazanie powodu złożenia reklamacji;
 - 7) potwierdzenie czy Posiadacz rachunku/ Użytkownik karty był w posiadaniu karty w chwili realizacji transakcji płatniczej, której dotyczy reklamacja;
 - 8) podpis Klienta w przypadku reklamacji kartowych.
6. Bank udziela odpowiedzi na reklamację w terminie do 15 dni roboczych od dnia jej otrzymania. W uzasadnionych przypadkach, gdy zachodzi konieczność przeprowadzenia dodatkowego postępowania wyjaśniającego i tym samym termin 15 dni roboczych rozpatrzenia reklamacji nie może zostać dotrzymany, Bank przed upływem tego terminu, informuje Klienta o przyczynie opóźnienia ze wskazaniem okoliczności, które muszą zostać ustalone oraz przewidywanego terminu udzielenia odpowiedzi.
7. W przypadku stwierdzenia przez Bank wystąpienia nieautoryzowanej transakcji, Bank niezwłocznie po stwierdzeniu wystąpienia nieautoryzowanej transakcji, to jest najpóźniej do końca kolejnego dnia roboczego, przywraca obciążony rachunek Klienta do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miała ona miejsca: z wyjątkiem gdy:
 - 1) Bank ma uzasadnione i należyte udokumentowane podstawy, aby podejrzewać oszustwo i poinformuje o tym w formie pisemnej organy powołane do ścigania przestępstw;
 - 2) nieautoryzowana transakcja jest skutkiem: posłużenia się utraconym przez klienta albo skradzionym klientowi instrumentem płatniczym lub przywłaszczenia instrumentu płatniczego, za wyjątkiem gdy: klient nie miał 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, agenta lub oddziału Banku lub podmiotu świadczącego na jego rzecz usługi,
- wówczas Klient odpowiada za nieautoryzowane transakcje płatnicze do wysokości równowartości w walucie polskiej 50 euro;
 - 3) Klient doprowadził do transakcji nieautoryzowanej umyślnie albo w wyniku umyślnego lub będącego skutkiem rażącego niedbalstwa naruszenia co najmniej jednego z obowiązków bezpiecznego korzystania z instrumentu płatniczego.
8. Po dokonaniu zwrotu środków z transakcji nieautoryzowanej Bank ma prawo roszczenia zwrotnego, w przypadku stwierdzenia wystąpienia okoliczności decydujących o odpowiedzialności klienta za transakcję nieautoryzowaną tj. udowodnienie oszustwa albo innych okoliczności potwierdzających autoryzację.

9. Bank ma prawo wystąpić na drogę sądową z powództwa cywilnego z tytułu nienależnego zwrotu kwoty z transakcji uznanej jako nieautoryzowana, jeśli posiada uzasadnione i udokumentowane podstawy, iż transakcja miała charakter transakcji autoryzowanej.
10. Bank udziela odpowiedzi na reklamację dotyczącą nieautoryzowanej transakcji płatniczej w formie papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji z zastrzeżeniem, że udzielenie odpowiedzi na reklamację w wybranej formie nie może powodować wystąpienia ryzyka ujawnienia tajemnicy bankowej osobom nieuprawnionym, niezwłocznie po zakończeniu postępowania wyjaśniającego.
11. 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.

§ 10

[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.: 95 222 33 00, 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, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej (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.

§11

[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 Autopay 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.