

INFORMACJA O ZASADACH SKŁADANIA REKLAMACJI dla Klientów Banku Spółdzielczego we Wschowie

W przypadku posiadania zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez bank klient ma prawo złożyć reklamację.

MIEJSCE I FORMA SKŁADANIA REKLAMACJI

1. Reklamacje wnoszone mogą być:
 - osobiście w jednostce organizacyjnej Banku obsługującej klientów pisemnie lub ustnie do protokołu
 - przesyłką pocztową na adres siedziby Banku: Bank Spółdzielczy we Wschowie, ul. Daszyńskiego 19, 67 – 400 Wschowa lub na adres któregośkolwiek z Oddziałów Banku, podane na stronie internetowej Banku
 - na adres e-mail: bank@bswschowa.pl
 - telefonicznie w formie ustnej poprzez kontakt z Call Center Banku Spółdzielczego we Wschowie, którego numer podany jest na stronie internetowej Banku;
2. Reklamacje dotyczące transakcji dokonanych kartami płatniczymi winny być składane na obowiązującym w Banku formularzu, przy czym reklamację dotyczącą każdej transakcji należy złożyć na oddzielnym formularzu.

TREŚĆ REKLAMACJI - DANE KONTAKTOWE KLIENTA

1. Reklamacja klienta powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko lub nazwę klienta
 - 2) PESEL, NIP lub REGON
 - 3) adres korespondencyjny;
 - 4) dokładny opis zdarzenia lub przedmiotu zastrzeżeń klienta;
 - 5) oczekiwany przez klienta stan po rozpatrzeniu zastrzeżeń;
 - 6) własnoręczny podpis klienta;
 - 7) numer telefonu w przypadku wyrażania przez klienta woli otrzymania odpowiedzi na reklamację za pośrednictwem poczty elektronicznej (e-mail).
2. Reklamacja dotycząca transakcji dokonywanych kartami płatniczymi oprócz danych zawartych w ust. 1 dodatkowo powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko posiadacza karty/użytkownika karty;
 - 2) numer karty;
 - 3) numer rachunku, do którego wydano kartę;
 - 4) datę transakcji;
 - 5) kwotę transakcji;
 - 6) miejsce dokonania reklamowanej transakcji (nazwę placówki, miasto, państwo).
3. W przypadku stwierdzenia przez bank braku informacji wymaganych do rozpatrzenia reklamacji, bank zwraca się do klienta o ich uzupełnienie w formie w jakiej klient złożył reklamację

TERMIN ROZPATRZENIA REKLAMACJI

1. Odpowiedź na reklamację udzielana jest:
 - 1) w formie papierowej i wysyłana listem poleconym na adres wskazany w reklamacji przez klienta, lub;
 - 2) po uzgodnieniu z Klientem, w przypadku reklamacji dotyczących usług płatniczych w rozumieniu art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych lub na wniosek klienta w pozostałych przypadkach, na innym trwałym nośniku, w tym z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, np. na adres mailowy, z którego reklamacja została wysłana, chyba że klient poda w reklamacji inny adres mailowy, poprzez załączenie skanu odpowiedzi.
2. W odniesieniu do klientów, którzy nie zawarli z bankiem umowy, a złożyli reklamację, odpowiedź wysyłana jest na adres wskazany w reklamacji lub adres mailowy
3. Odpowiedź na reklamację udzielana klientowi bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie:
 - 1) **15 dni roboczych** od dnia otrzymania przez Bank reklamacji, dotyczącej naruszenia praw i obowiązków wynikających z ustawy o usługach płatniczych;

- 2) **30 dni** od dnia otrzymania przez Bank reklamacji zawierającej zastrzeżenia inne niż wskazane w pkt 1
4. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenia odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust 3, Bank poinformuje Klienta o przyczynach opóźnienia, okolicznościach które muszą zostać ustalone oraz o przewidywanym terminie udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację, który nie może być dłuższy niż:
 - 1) **35 dni roboczych** od dnia otrzymania przez Bank reklamacji klienta, w przypadku reklamacji o których mowa w ust 3 pkt 1
 - 2) **60 dni** od dnia otrzymania przez Bank reklamacji klienta w przypadku reklamacji, o których mowa w ust 3 pkt 2
5. Za szczególnie skomplikowane przypadki, o których mowa w ust. 4 uznaje się konieczność uzyskania przez Bank dodatkowych informacji od podmiotów trzecich współpracujących z Bankiem niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji, a w przypadku reklamacji dotyczących kart płatniczych – dodatkowo transakcje dokonane kartą poza granicami kraju lub wymagające uzyskania informacji od organizacji zajmujących się rozliczeniem transakcji wykonywanych przy użyciu kart płatniczych
6. W przypadku braku możliwości udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację w terminie określonym w ust. 3 bank przed upływem terminu do udzielenia odpowiedzi na reklamację:
 - 1) wyjaśnia przyczyn opóźnienia w rozpatrywaniu reklamacji;
 - 2) wyjaśnia okoliczności, które muszą zostać ustalone;
 - 3) wskazuje przewidywany termin udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację, który nie może być dłuższy niż wskazany w ust. 4.
7. Do zachowania terminu, o którym mowa w ust. 3 i 4 wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem, a w przypadku odpowiedzi udzielonych na piśmie – nadanie w placówce pocztowej operatora wyznaczonego w rozumieniu art. 3 pkt 13 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (Dz. U. z 2020 r., poz. 1041).
8. W przypadku niepodania przez klienta w reklamacji adresu korespondencyjnego oraz braku adresu w umowie zawartej z klientem, reklamacja pozostanie do odbioru w jednostce organizacyjnej, w której została złożona
9. Udzielając odpowiedzi na reklamację Bank bierze pod uwagę stan faktyczny istniejący w ostatnim dniu terminu na udzielenie odpowiedzi na reklamację, chyba że informacje i ewentualne dokumenty jakimi dysponuje Bank, umożliwiają udzielenie odpowiedzi wcześniej.
10. W przypadku, gdy zmianie ulegnie stan faktyczny, w oparciu o który Bank udzielił odpowiedzi na reklamację, Bank ponownie rozpoznaje reklamację, biorąc pod uwagę zmieniony stan faktyczny, o ile zmiany nastąpiły na korzyść klienta.
11. Wysłanie odpowiedzi na reklamację w formie wskazanej w ust. 1 pkt 2 zabezpiecza się poprzez zaszyfrowanie pliku hasłem. Hasło dla klienta umożliwiający odczytanie odpowiedzi na reklamację wysyłane jest w formie sms na numer telefonu klienta podany na formularzu reklamacji.

USŁUGA CHARGEBACK

1. W przypadku transakcji dokonywanych kartami Bank świadczy usługę chargeback na wniosek posiadacza karty/użytkownika karty w przypadku, gdy:
 - 1) zakupiony towar nie został dostarczony zgodnie z umową,
 - 2) zakupiony towar jest niezgodny z opisem (umową) bądź uszkodzony,
 - 3) zakupiona usługa nie została wykonana albo jest niezgodna z opisem (umową),
 - 4) dokonany został zwrot towaru, ale nie nastąpił zwrot zapłaconych środków pieniężnych,
 - 5) rachunek karty został obciążony kwotą stanowiącą należność za usługę lub towar, które nie były zamawiane lub nabywane przez posiadacza karty/użytkownika karty.
2. Bank przeprowadza usługę chargeback po podjęciu przez posiadacza karty/ użytkownika karty działań w stosunku do akceptanta, mających na celu odzyskanie kwoty transakcji lub dostarczenie towaru/usługi zgodnie z umową albo innych wymogów, od których spełnienia uzależnione będzie uruchomienie usługi chargeback, jak zastrzeżenie karty.
3. Posiadacz karty/użytkownik karty składa wniosek o usługę chargeback niezwłocznie po stwierdzeniu sytuacji określonej w ust. 1 i podjęciu działań, o których mowa w ust. 2
4. Do wniosku o usługę chargeback klient winien dołączyć następujące dokumenty:
 - 1) potwierdzenie zawarcia umowy, zakupu towaru lub usługi;
 - 2) szczegółowy opis zdarzenia oraz wykaz niezgodności;

- 3) informację na temat działań podjętych wobec akceptanta (tj. co najmniej wskazanie: daty i formy kontaktu posiadacza karty/użytkownika karty z akceptantem, danych akceptanta, treści zgłoszonego żądania oraz odpowiedzi udzielonej przez akceptanta);
- 4) informację czy towar został zwrócony, a jeśli nie – jaka jest tego przyczyna, potwierdzenie odesłania otrzymanego towaru lub opis podjętych prób zwrotu towaru;
- 5) informację o rezygnacji z usługi bądź innych żądaniach skierowanych do usługodawcy oraz potwierdzenie rezerwacji, anulacji otrzymanej od usługodawcy lub paragonu z informacją o zwrocie środków pieniężnych.
5. Usługa chargeback jest przeprowadzana zgodnie z międzynarodowymi regulacjami organizacji płatniczej, której logo znajduje się na karcie wykorzystanej do transakcji (Visa lub Mastercard), tj. na zasadach i w terminach wskazanych przez te organizacje płatnicze, za wyjątkiem reklamacji dotyczących praw i obowiązków wynikających z ustawy o usługach płatniczych.
6. Decyzja w sprawie zwrotu kwoty transakcji klientowi jest niezależna od Banku.
7. Bank informuje posiadacza karty/użytkownika karty o decyzji akceptanta, niezwłocznie nie później jednak niż do końca dnia roboczego następującego po dniu otrzymania decyzji.

ZGŁASZANIE NIEAUTORYZOWANYCH TRANSAKCJI PŁATNICZYCH

1. W przypadku zgłoszenia przez klienta transakcji płatniczej, która według twierdzenia klienta nie była przez niego autoryzowana, po stwierdzeniu przez Bank, że transakcja nie była autoryzowana, Bank niezwłocznie nie później jednak niż do końca dnia roboczego następującego po dniu stwierdzenia wystąpienia nieautoryzowanej transakcji przywróci rachunek klienta do stanu, jaki istniałby, gdyby transakcja nie miała miejsca.
2. Bank niezwłocznie przekazuje klientowi informację, o uznaniu jego roszczenia.

INFORMACJE DODATKOWE

1. Bank podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
2. W razie sporu z bankiem klient będący konsumentem może zwrócić się o pomoc do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta
3. W przypadku reklamacji dotyczących ubezpieczeń, klient banku ma możliwość zwrócenia się o pomoc do Rzecznika Finansowego
4. Od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację Klient może:
 - 1) odwołać się do Zarządu Banku, a w przypadku złożenia skargi na działalność Zarządu, do Rady Nadzorczej Banku, poprzez złożenie odwołania w formie i miejscu właściwej reklamacji,
 - 2) złożyć zapis na Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego
 - 3) skorzystać z instytucji Arbitra Bankowego przy Związku Banków Polskich*,
 - 4) złożyć wniosek o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego**
 - 5) wystąpić z powództwem do właściwego miejscowo i rzeczowo sądu powszechnego.
5. Podmiotami uprawnionymi do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich są:
 - 1) Rzecznik Finansowy, adres strony internetowej: www.rf.gov.pl **,
 - 2) Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego, adres strony internetowej: <https://www.knf.gov.pl>
 - 3) Bankowy Arbitraż Konsumencki przy Związku Banków Polskich, adres strony internetowej: <https://www.zbp.pl> *.

* dotyczy konsumentów

** dotyczy klientów indywidualnych oraz osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, w tym wspólników spółki cywilnej oraz rolników.