



Bank Spółdzielczy w Strzelnie
Spółdzielcza Grupa Bankowa

Informacja dla klienta dotycząca zasad składania reklamacji/skarg/wniosków

Jeśli posiadasz zastrzeżenia do świadczonych przez bank usług w zakresie wykonywanych czynności bankowych w rozumieniu ustawy Prawo bankowe z dnia 29 sierpnia 1997 r., to masz prawo złożyć reklamację.

Forma i miejsce złożenia reklamacji

§ 1

1. Reklamację możesz złożyć:
 - osobiście w Centrali (siedzibie Banku) lub w dowolnej placówce Banku, papierowo lub ustnie do protokołu;
 - telefonicznie w formie ustnej poprzez kontakt z Bankiem, którego numery podane są na stronie internetowej Banku;
 - papierowo na adres siedziby Banku lub dowolnej placówki Banku;
 - e-mail (adres podany na stronie internetowej Banku) lub za pośrednictwem skrzynki elektronicznej: AE:PL-18532-47340-VSDAB-20,
2. Reklamacje transakcji wykonanych kartami płatniczymi składasz na obowiązujących w banku formularzu. Do każdej reklamowanej transakcji składasz oddzielny formularz. Jeśli to możliwe, dołączasz dokumenty dodatkowe, informacje i wyjaśnienia dotyczące reklamowanej transakcji.
3. Adresy Centrali oraz Oddziałów znajdują się na stronie internetowej www.bsstrzelno.pl

Dane zawarte w reklamacji

§ 2

1. W pisemnej reklamacji umieść:
 - 1) swoje imię i nazwisko lub nazwę firmy;
 - 2) adres korespondencyjny;
 - 3) dokładny opis zdarzenia lub Twoich zastrzeżeń;
 - 4) informację, czego oczekujesz po rozpatrzeniu zastrzeżeń;
 - 5) podpis,
2. Jeśli reklamujesz transakcję wykonaną kartą, dodatkowo umieść
 - 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 transakcji (nazwę placówki, miasto, państwo)

3. Jeśli brakuje nam informacji wymaganych do rozpatrzenia reklamacji, zwrócimy się do Ciebie o ich uzupełnienie.

4. Jeśli odmówisz:

- Podania wszystkich danych, których potrzebujemy, aby rozpocząć procedurę,
- Złożenia podpisu na formularzu reklamacji transakcji kartą,

Poinformujemy Cię, że nie możemy rozpatrzyć reklamacji, ponieważ nie mamy kompletnych oświadczeń. Niezależnie od tego odpowiemy na twoją reklamację w terminie wskazanym w § 3 ust. 1. W szczególnie skomplikowanych przypadkach w terminie wskazanym w § 3 ust.2.

Terminy rozpatrzenia reklamacji

§ 3

1. Odpowiadamy na reklamację dotyczącą usług płatniczych nie później niż w ciągu 15 dni roboczych od daty jej otrzymania. W przypadku pozostałych reklamacji odpowiemy najpóźniej w ciągu 30 dni kalendarzowych od daty otrzymania.
2. W szczególnie skomplikowanych przypadkach termin, o którym mowa w ust. 1, może ulec wydłużeniu do 35 dni roboczych w przypadku reklamacji dotyczących usług płatniczych, przy pozostałych reklamacji do 60 dni kalendarzowych.
3. Za szczególnie skomplikowane przypadki uznajemy reklamacje, które dotyczą transakcji kartą poza granicami kraju oraz wymagają od nas uzyskania informacji od organizacji rozliczającej transakcje kartami płatniczymi lub od podmiotów trzecich współpracujących z nami.
4. Jeśli nie możemy odpowiedzieć na reklamację w terminie określonym w ust. 1, wówczas w ciągu 14 dni kalendarzowych od dnia otrzymania reklamacji:
 - wyjaśniamy przyczynę opóźnienia;
 - wskazujemy okoliczności, które musimy ustalić aby rozpatrzyć sprawę;
 - podajemy przewidywany termin odpowiedzi, który nie może być dłuższy niż określony w ust. 2,
5. Aby zachować terminy, odpowiedzi na reklamację (ust. 1 – 2) wystarczy, że odpowiemy przed upływem tych terminów. W przypadku odpowiedzi na piśmie wystarczające jest nadanie jej w placówce pocztowej operatora wyznaczonego w rozumieniu art. 3 pkt 13 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe,
6. Gdy odpowiadamy na reklamację bierzemy pod uwagę stan faktyczny w ostatnim dniu terminu na udzielenie odpowiedzi na reklamację. Trzymamy się terminów z ust. 1, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach w ust. 2, chyba że informacje i ewentualne dokumenty, którymi dysponujemy, pozwalają odpowiedzieć wcześniej.
7. Gdy zmieni się stan faktyczny, na podstawie którego odpowiadamy na reklamację, to ponownie ją rozpatrzemy biorąc pod uwagę zmiany, jeśli są na korzyść klienta.

Sposób powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji

§ 4

1. Na reklamację odpowiadamy:
 - Listem poleconym lub przez skrzynkę elektroniczną, z zastrzeżeniem pkt 2
 - E-mailem w formie pliku pdf, zaszyfrowanego hasłem. Hasło do odczytania wysłamy na nr telefonu, który podasz w formularzu reklamacji.

Usługa Chargeback

§ 5

1. Przeprowadzimy usługę Chargeback jeżeli dokonałeś transakcji kartą i:
 - Zakupiony towar nie został dostarczony zgodnie z umową;
 - Zakupiony towar jest niezgodny z opisem umową) bądź uszkodzony;
 - Zakupiona usługa nie została wykonana albo jest niezgodna z opisem (umową);
 - Dokonałeś zwrotu towaru, ale nie nastąpił zwrot pieniędzy.
2. Przeprowadzimy usługę Chargeback po podjęciu przez użytkownika karty działań w stosunku do akceptanta, które mają na celu:
 - Odzyskanie kwoty transakcji lub;
 - Dostarczenie towaru/usług zgodnie z umową lub;
 - Zapewnienie innych wymogów, od których spełnienia uzależnione będzie wszczęcie usługi Chargeback
3. Złóż wniosek o usługę Chargeback niezwłocznie gdy:
 - Stwierdzisz sytuację określoną w ust. 1 i
 - Podejmiesz działania wskazane w ust 2
4. Do wniosku o usługę Chargeback dołącz:
 - Potwierdzenie zawarcia umowy, zakupu towaru lub usługi;
 - Pisemne wyjaśnienie zawierające potwierdzenie działań wskazanych w ust. 1
 - Szczegółowy opis zdarzenia oraz wykaz niezgodności;
 - Informację na temat działań podjętych wobec akceptanta – tj co najmniej wskaż:
 - Daty i formy kontaktu posiadacza karty/użytkownika karty z akceptantem,
 - Dane akceptanta,
 - Treści zgłoszonego żądania oraz
 - Treści odpowiedzi udzielonej przez akceptanta
 - Informacje czy towar został zwrócony. Jeśli towar nie został zwrócony:
 - Wskaż jaka jest tego przyczyna,
 - Dołącz potwierdzenie odesłania otrzymanego towaru lub opis podjętych prób zwrotu towaru;
 - 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 przeprowadzona zgodnie z regulacjami międzynarodowej 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.
6. Decyzja w sprawie zwrotu kwoty transakcji posiadaczowi karty/użytkownikowi karty jest niezależna od nas.
7. Poinformujemy Cię o decyzji akceptanta w terminie 5 dni roboczych od dnia jej otrzymania. Jeśli nie stwierdzimy bezzasadności żądania zgłoszonego we wniosku o chargeback, kwota kwestionowanej transakcji nie jest zwracana.

Informacje dodatkowe

§6

1. Nasz Bank podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
2. Jeśli masz sporu z naszym bankiem możesz zwrócić się o pomoc do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta.
3. Gdy nie zgadzasz się ze stanowiskiem zawartym w odpowiedzi na reklamację może:
 - odwołać się do Prezesa Zarządu Banku Spółdzielczego w Strzelnie
 - złożyć zapis na Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego**;
 - skorzystać z instytucji Arbitra Bankowego przy Związku Banków Polskich,
 - złożyć wniosek do Rzecznika Finansowego** w sprawie rozwiązania sporu,
 - skierować sprawę do sądu powszechnego.
4. Jeśli składasz skargę na działalność Zarządu, odwołujesz się do Rady Nadzorczej banku. Procedura jest taka jak w przypadku reklamacji.

Skargi i wnioski

§7

1. Możesz składać do banku skargi, które nie są reklamacjami. Skargi mogą dotyczyć zachowań pracowników, usług lub naszej działalności.
2. Możesz również składać wnioski dotyczące poprawy funkcjonowania banku, lepszego zaspokojenia potrzeb klientów, usprawnienia pracy lub poszerzenia oferty.
3. Do skargi i wniosków stosujemy odpowiednio postanowienia dotyczące reklamacji za wyjątkiem § 6 ust. 3 pkt 4.

Zgoda banku na udział w pozasądowym postępowaniu

Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z 23 września 2016 roku mogą prowadzić :

1. Rzecznik Finansowy***, (www.rf.gov.pl);
2. Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego, (www.knf.gov.pl);
3. Bankowy Arbitraż Konsumencki przy Związku Banków Polskich**, (www.zbp.pl).

Wyjaśnienia oznaczeń

* dotyczy konsumentów

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