

INFORMACJA DLA KLIENTÓW BANKU SPÓŁDZIELCZEGO W SZADKU

Zasady składania i rozpatrywania skarg i reklamacji w Banku Spółdzielczym w Szadku

W przypadku posiadania zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Bank w zakresie wykonywanych czynności bankowych w rozumieniu ustawy Prawo bankowe z dnia 29 sierpnia 1997r., Klient ma prawo złożyć reklamację.

[Forma i miejsce złożenia reklamacji]

§ 1

1. Reklamacja może być złożona:

- 1) osobiście w siedzibie Banku lub w dowolnej placówce Banku obsługującej Klientów, w formie pisemnej lub ustnej do protokołu;
- 2) telefonicznie w formie ustnej poprzez kontakt z pracownikiem Banku, którego numery podane są na stronie internetowej Banku;
- 3) listownie w formie pisemnej na adres siedziby Banku lub dowolnej placówki Banku;
- 4) z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wysyłając e-mail na adres podany na stronie internetowej Banku [bsszadek@bsszadek.pl];
z zastrzeżeniem ust. 2.

2. W przypadku reklamacji dotyczących transakcji dokonanych kartami płatniczymi złożonych w formie ustnej przez klientów indywidualnych oraz osoby fizyczne prowadzące działalność gospodarczą (w tym również wspólników spółek cywilnych i rolników), Bank wezwie Klienta do złożenia podpisu na formularzu reklamacji wypełnionym przez pracownika Banku w terminie 2 dni roboczych od dnia otrzymania pisma.

3. Reklamacje dotyczące transakcji dokonanych kartami płatniczymi winny być składane na obowiązujących w Banku formularzach, przy czym reklamacje dotyczące każdej transakcji należy złożyć na oddzielnym formularzu. Do reklamacji - o ile to możliwe – należy dołączyć dokumenty, dodatkowe informacje / wyjaśnienia dotyczące reklamowanej transakcji.

4. Adresy placówek bankowych znajdują się na stronie internetowej www.bsszadek.pl

- Centrala Banku, ul. Sieradzka 14a, 98-240 Szadek;
- Oddział Szadek, ul. Sieradzka 14a, 98-240 Szadek;
- Oddział Goszczanów, ul. Turecka 3, 98-215 Goszczanów;
- Oddział Łask, ul. Narutowicza 4, 98-100 Łask;
- Oddział w Warcie, ul. Błękitnej Armii 8, 98-290 Warta;
- Oddział w Wodzieradach, Wodzierady 78, 98-105 Wodzierady.

[zakres danych zawartych w reklamacji]

§ 2

1. Treść reklamacji złożonej w formie pisemnej powinna zawierać:

- 1) imię i nazwisko lub nazwę klienta;
- 2) adres korespondencyjny;
- 3) dokładny opis zdarzenia lub przedmiotu zastrzeżeń klienta;
- 4) oczekiwany przez klienta stan po rozpatrzeniu zastrzeżeń;
- 5) własnoręczny podpis klienta,
- 6) numer telefonu w przypadku wyrażania przez klienta woli otrzymania odpowiedzi na reklamację za pośrednictwem poczty elektronicznej (e-mail).

Dodatkowo, w celu ułatwienia identyfikacji klienta, formularz reklamacji może zawierać następujące dane: PESEL, NIP lub REGON.

z zastrzeżeniem ust. 2.

2. Reklamacja dotycząca transakcji dokonanych 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 (nazwa usługodawcy, miasto, państwo), zgodne z danymi zaksięgowanej transakcji.
3. Formularze reklamacyjne znajdują się na stronie internetowej Banku tj., www.bsszadek.pl
4. W sytuacji odmowy podania przez klienta wszystkich danych niezbędnych do rozpoczęcia procesu reklamacyjnego, a także w razie odmowy złożenia podpisu na formularzu reklamacji dotyczącej transakcji dokonanej kartą, pracownik Banku informuje klienta, że rozpatrzenie reklamacji nie będzie możliwe, ze względu na niekompletność oświadczenia klienta. Niezależnie od powyższego Klient jest informowany o rozpatrzeniu reklamacji w terminie wskazanym w § 4.

[Sposób potwierdzenia wpływu reklamacji]

§ 3

Bank potwierdza złożenie reklamacji w formie pisemnej.

[Termin rozpatrzenia reklamacji]

§ 4

1. Odpowiedź na reklamację dotyczącą świadczonych przez Bank usług płatniczych powinna być udzielona klientowi bez zbędnej zwłoki nie później niż w terminie do 15 dni roboczych od daty otrzymania reklamacji przez Bank, w przypadku pozostałych reklamacji w terminie do 30 dni kalendarzowych od daty otrzymania reklamacji przez Bank.
2. W szczególnie skomplikowanych przypadkach termin, o którym mowa w ust. 1, może ulec wydłużeniu do 35 dni roboczych w przypadku reklamacji dotyczących świadczonych przez Bank usług płatniczych, w przypadku pozostałych reklamacji do 60 dni kalendarzowych.
3. Za szczególne skomplikowane przypadki uznaje się konieczność uzyskania przez Bank dodatkowych informacji od podmiotów trzecich współpracujących z Bankiem niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji m.in.: reklamacje kartowe, sprawy związane z windykacją kredytów, sprawy spadkowe, fraudy, reklamacje składane przez system Ognivo, Sorbnet, SWIFT.
4. W przypadku braku możliwości udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację w terminie określonym w ust. 1, Bank w formie pisemnej lub mailowej, w przypadku gdy klient wskaże taką formę otrzymania odpowiedzi na reklamację, powiadamia o tym klienta w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia wpływu reklamacji wraz z podaniem:
 - 1) przyczyn opóźnienia w rozpatrywaniu reklamacji wraz z przeprosinami;
 - 2) okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia zastrzeżeń klienta;
 - 3) przewidywanego terminu udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację, który nie może być dłuższy niż wskazany w ust. 2.
5. Do zachowania terminów, o których mowa w ust. 1 – 2 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.

6. W przypadku, gdy klient wskaże formę elektroniczną, jako formę otrzymania odpowiedzi na reklamację, odpowiedź na reklamację i informacja, o której mowa w ust. 4, w formacie podpisanego elektronicznie pliku pdf i zaszyfrowana hasłem jest wysłana na adres e-mail klienta podany na formularzu reklamacji. Hasło dla klienta umożliwiające odczytanie odpowiedzi na reklamację jest generowane przez pracownika Oddziału i wysyłane w formie sms na numer telefonu klienta podany na formularzu reklamacji.
7. W przypadku niedotrzymania terminu określonego w ust. 1, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach, o których mowa w ust. 3, terminu określonego w ust. 2, istnieje ryzyko uznania, że reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą klienta.
8. Udzielając odpowiedzi na reklamację Bank bierze pod uwagę stan faktyczny istniejący w ostatnim dniu terminu na udzielenie odpowiedzi na reklamację – określonego w ust. 1, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach w ust. 2, chyba że informacje i ewentualne dokumenty, jakimi dysponuje Bank, umożliwiają udzielenie odpowiedzi wcześniej.
9. W przypadku gdy zmiana 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.

[Sposób powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji]

§ 5

Bank powiadamia Klienta o sposobie rozpatrzenia reklamacji:

- 1) Listem poleconym na adres wskazany w reklamacji przez klienta, z zastrzeżeniem pkt 2);
- 2) Na innym trwałym nośniku i wyłącznie na wniosek klienta, w tym z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres mailowy, z którego reklamacja została wysłana, chyba, że klient poda w reklamacji inny adres mailowy, poprzez załączenie skanu odpowiedzi.

[Usługa Chargeback]

§ 6

1. Chargeback to usługa inicjowana przez Bank na podstawie reklamacji złożonej przez klienta; umożliwia ona odzyskanie środków z tytułu kwestionowanej przez klienta transakcji dokonanej kartą płatniczą w przypadku, w którym klient nie może dochodzić swoich praw bezpośrednio u akceptanta karty.
2. W przypadku transakcji dokonywanych kartami Bank świadczy usługę chargeback na wniosek posiadacza karty/użytkownika karty w przypadku, gdy:
 - 1) kupiony towar nie został dostarczony zgodnie z umową,
 - 2) kupiony towar jest niezgodny z opisem (umową) bądź uszkodzony,
 - 3) kupiona usługa nie została wykonana albo jest niezgodna z opisem (umową),
 - 4) dokonany został zwrot towaru, ale nie nastąpił zwrot zapłaconych środków pieniężnych.
3. 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.
4. Posiadacz karty/użytkownik karty składa wniosek o usługę chargeback niezwłocznie po stwierdzeniu sytuacji określonej w ust. 2 i podjęciu działań, o których mowa w ust. 3.
5. 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, oraz opis podjętych prób zwrotu towaru; a w przypadku zakupu usług – informacje o rezygnacji bądź innych żądaniach;
 - 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.
6. 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.
 7. Decyzja w sprawie zwrotu kwoty transakcji posiadaczowi karty/użytkownikowi karty jest niezależna od Banku.
 8. Bank informuje posiadacza karty/użytkownika karty o decyzji akceptanta, w terminie 5 dni roboczych od dnia jej otrzymania; w przypadku stwierdzenia bezzasadności żądania zgłoszonego we wniosku o chargeback, kwota kwestionowanej transakcji nie jest zwracana.

[Zgłoszenie nieautoryzowanych transakcji płatniczych]

§ 7

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]

§8

1. Bank podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
2. Od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację klient może:
 - 1) odwołać się do Prezesa Zarządu Banku, a w przypadku złożenia skargi na działalność Zarządu, do Rady Nadzorczej Banku, poprzez złożenie odwołania w formie i miejscu właściwej dla reklamacji,
 - 2) złożyć zapis na Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego,
 - 3) złożyć wniosek o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego,
 - 4) skorzystać z instytucji Arbitra Bankowego przy Związku Banków Polskich lub
 - 5) wystąpić z powództwem do właściwego miejscowo sądu powszechnego wskazując Bank jako pozwanego.”
3. Bank wyraża zgodę na udział w pozasądowym postępowaniu w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a Bankiem przed:
 - 1) Rzecznikiem Finansowym, Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa;
 - 2) Sądem Polubownym przy Komisji Nadzoru Finansowego, ul. Piękna 20, 00 –549 Warszawa na zasadach określonych w Regulaminie Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego;
 - 3) Bankowym Arbitrażem Konsumenckim przy Związku Banków Polskich ul. Kruczkowskiego 8, 00-380 Warszawa.

[Skargi]

§9

W przypadku posiadania zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez bank lub wykonywanej działalności, nie stanowiących reklamacji, klient ma prawo złożyć skargę.

[Wniosek]

§10

Przedmiotem wniosku mogą być sprawy dotyczące poprawy funkcjonowania banku, lepszego zaspokojenia potrzeb klientów, usprawnienia pracy lub poszerzenia oferty Banku.

Informacja o podmiotach rozpatrujących spory konsumenckie

Bank Spółdzielczy w Szadku, w związku z wejściem w życie Ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, informuje, iż podmiotem uprawnionym właściwym do pozasądowego rozwiązywania sporów powstałych pomiędzy Bankiem, a konsumentami oraz osobami fizycznymi prowadzącymi działalność gospodarczą, wspólnikami spółek cywilnych oraz rolnikami, jest Rzecznik Finansowy. Szczegółowe informacje o zasadach rozwiązywania sporów można uzyskać w Biurze Rzecznika Finansowego pod adresem: Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa oraz na jego stronie internetowej: <https://rf.gov.pl/>.

Bank Spółdzielczy w Szadku, w związku z wejściem w życie Ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, informuje iż podmiotem uprawnionym właściwym do pozasądowego rozwiązywania sporów powstałych pomiędzy Bankiem, a konsumentami oraz osobami fizycznymi prowadzącymi działalność gospodarczą, wspólnikami spółek cywilnych oraz rolnikami jest Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego, na zasadach określonych w Regulaminie Sądu Polubownego. Szczegółowe informacje o zasadach rozwiązywania sporów można uzyskać pod adresem: 00-030 Warszawa, ul. Piękna 20 oraz na stronie internetowej https://www.knf.gov.pl/regulacje/Sad_Polubowny/index.jsp.

Bank Spółdzielczy w Szadku, w związku z wejściem w życie Ustawy z dnia 23 września 2016r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, informuje iż podmiotem uprawnionym właściwym do pozasądowego rozwiązywania sporów powstałych pomiędzy Bankiem, a konsumentami jest Bankowy Arbitraż Konsumencki przy Związku Banków Polskich. Szczegółowe. informacje o zasadach rozwiązywania sporów można uzyskać pod adresem: ul. ul. Kruczkowskiego 8, 00-380 Warszawa oraz na stronie internetowej <https://zbp.pl/dla-konsumentow/arbiterbankowy/dzialalnosc>.