

Informacja dla Klienta dotycząca zasad składania reklamacji/skarg/wniosków

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

[Forma i miejsce złożenia reklamacji]

§ 1

1. Reklamacje mogą być wnoszone przez Klienta:
 - 1) osobiście w siedzibie Banku lub w dowolnej placówce Banku, w formie pisemnej lub ustnej do protokołu, a mianowicie:
 - Centrali Banku Spółdzielczego w Grójcu z siedzibą w Grójcu; 05-600 Grójec, ul. Jatkowa 3;
 - Oddziale Banku w Błędowie, 05-620 Błędów ul. Nowy Rynek 18;
 - w zakresie kart płatniczych: SBG-Bank S.A., 60-462 Poznań, ul. Szarych Szeregów 23a;
 - 2) telefonicznie w formie ustnej poprzez kontakt z pracownikiem Banku, którego numery telefonów:
 - Centrali Banku: 48 664 24 66; 48 664 2689; 48 664 44 52;
 - Oddziału w Błędowie: 48 668 02 75; 48 668 07 86;
 - w zakresie kart płatniczych poprzez kontakt z Call Center na numer telefonu 800 888 888 lub 61 647 28 46;
 - 3) listownie w formie pisemnej na adres siedziby Banku lub dowolnej placówki Banku;
 - 4) z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wysyłając e-mail na adres centrala@bsgrojec.sgb.pl
W zakresie kart płatniczych na adres call.center@sgb.pl;
 - 5) faksem w formie pisemnej na numery placówek Banku, podane na stronie internetowej Banku.
2. W przypadku reklamacji dotyczących transakcji dokonywanych kartami płatniczymi złożonych w formie ustnej przez klientów indywidualnych oraz osoby fizyczne prowadzące działalność gospodarczą (w tym również wspólników cywilnych i rolników), pracownik przyjmujący reklamację, najpóźniej następnego dnia roboczego od dnia wpływu reklamacji, zobowiązany jest w formie pisemnej zgodnie z załącznikiem nr 6 do Zasad składania i rozpatrywania skargi i reklamacji poinformować klienta o przyjęciu jego oświadczenia wraz ze wskazaniem terminu rozpatrzenia reklamacji oraz zobowiązać klienta do złożenia podpisu na formularzu reklamacji wypełnionym przez pracownika Banku w terminie 3 dni roboczych od dnia otrzymania pisma.
3. Reklamacje dotyczące transakcji dokonanych kartami płatniczymi winny być składane na obowiązujących w Banku formularzach wg wzorów stanowiących odpowiednio:
 - 1) załącznik nr 10 – w przypadku klientów indywidualnych i osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą (w tym również wspólników spółek cywilnych oraz rolników);
 - 2) załącznik nr 11 – w przypadku klientów instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą (w tym również wspólników spółek cywilnych) oraz rolników.
4. Reklamację każdej transakcji należy złożyć na oddzielnym piśmie lub na oddzielnym formularzu. Do reklamacji – o ile to możliwe – należy dołączyć dokumenty, dodatkowe informacje/wyjaśnienia dotyczące reklamowanej transakcji.
5. Adresy Centrali oraz Oddziałów znajdują się na stronie internetowej www.bsgrojec.pl.

[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 wyrażenia przez Klienta woli otrzymania odpowiedzi na reklamację za pośrednictwem poczty elektronicznej (e-mail) (za pośrednictwem telefonu zostanie przekazane hasło do otwarcia korespondencji, przy reklamacji kartowej złożonej w formie pisemnej),

z zastrzeżeniem ust. 2.

2. Reklamacja dotycząca transakcji dokonywanej kartą płatniczą oprócz danych zawartych w ust. 1 dodatkowo powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko 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), zgodnie z danymi zaksięgowanej transakcji.

Formularze reklamacji udostępnione są na stronie internetowej Banku.

3. W przypadku stwierdzenia przez pracownika placówki Banku braku informacji wymaganych do rozpatrzenia reklamacji, pracownik placówki Banku niezwłocznie zwraca się do Klienta o ich uzupełnienie w formie, w jakiej Klient złożył reklamację.
4. W sytuacji odmowy podania przez Klienta wszystkich danych niezbędnych do rozpoczęcia procesu dotyczącego rozpatrzenia reklamacji, a także w razie odmowy złożenia podpisu na formularzu reklamacji dotyczącej transakcji dokonanej kartą, pracownik placówki Banku informuje Klienta, że rozpatrzenie reklamacji nie będzie możliwe, ze względu na niekompletność oświadczenia Klienta. Niezależnie od powyższego Bank udziela odpowiedzi na reklamację Klienta w terminie wskazanym w §3 ust.1, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach w terminie określonym w §3 ust.2.

[Termin rozpatrzenia reklamacji]

§ 3

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 których 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, pracownik Banku zobowiązany do udzielenia odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej lub mailowej, w przypadku gdy Klient wskaże taką formę otrzymania odpowiedzi na reklamację, powiadamia o tym Klienta w terminie 14 dni od dnia wpływu reklamacji wraz z podaniem:
 - 1) przyczyn opóźnienia w rozpatrywaniu reklamacji wraz z przeproszeniami;
 - 2) okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia zastrzeżeń Klienta;
 - 3) przewidywanego terminu udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację, który nie może być dłuższy niż określony w ust. 2.
5. Do zachowania terminów, o których mowa w ust. 1 - 2 wystarczy wysłanie odpowiedzi przed ich 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, z zastrzeżeniem ust.6
6. 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.
7. 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.
8. 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.

[Sposób powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji]

§ 4

1. Odpowiedź na reklamację udzielana jest na piśmie, na papierze firmowym przy użyciu czcionki Times New Roman 12 pkt, a na uzasadnione żądanie Klienta przy użyciu większej czcionki i wysłana:
 - 1) listem poleconym na adres wskazany w reklamacji przez Klienta, z zastrzeżeniem pkt 2,
 - 2) na innym trwałym nośniku i 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.
2. W przypadku, gdy Klient wskaże formę elektroniczną, jako formę otrzymania odpowiedzi na reklamację i informacja, o której mowa w §3 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 wysyłane w formie sms na numer telefonu klienta podany na formularzu reklamacji.
3. W odniesieniu do Klientów, którzy nie zawarli z Bankiem umowy, a złożyli reklamację, odpowiedź wysyłana jest na adres wskazany w reklamacji lub adres mailowy, o którym mowa w ust. 1 pkt 2.

[Usługa Chargeback]

§ 5

1. W przypadku transakcji dokonywanych kartami Bank świadczy usługę chargeback na wniosek 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.
2. Bank przeprowadza usługę chargeback po podjęciu przez 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. 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) pisemne wyjaśnienie zawierające informacje wskazane w ust. 2;
 - 3) szczegółowy opis zdarzenia oraz wykaz niezgodności;
 - 4) 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);
 - 5) informację, czy towar został zwrócony, a jeśli nie – jaka jest tego przyczyna, potwierdzenie odesłania otrzymanego towaru lub opis podjętych prób zwrotu towaru;
 - 6) 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), na zasadach i w terminach wskazanych przez te organizacje płatnicze.
6. Decyzja w sprawie zwrotu kwoty transakcji użytkownikowi karty jest niezależna od Banku.
7. Bank informuje 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.

[Informacje dodatkowe]

§ 6

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. Bank nie oferuje klientom ubezpieczeń. W związku z tym rozpatrywanie skarg i reklamacji ubezpieczeniowych nie ma zastosowania.
4. 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) skorzystać z instytucji Arbitra Bankowego przy Związku Banków Polskich*;
- 4) złożyć wniosek do Rzecznika Finansowego w sprawie rozwiązania sporu lub**
- 5) wystąpić z powództwem do sądu powszechnego.

[Skargi]

§ 7

W przypadku posiadania zastrzeżeń dotyczących działań pracowników Banku niestanowiących reklamacji, Klient ma prawo złożyć skargę. Do skarg stosuje się odpowiednio zasady zawarte w § 1, § 2 ust. 1, 3, 4, § 3, § 4, § 6 ust. 1, 2, 4 pkt 1, 5.

[Wniosek]

§ 8

1. Przedmiotem wniosku mogą być sprawy dotyczące poprawy funkcjonowania Banku, lepszego zaspokojenia potrzeb Klientów, usprawnienia pracy lub poszerzenia oferty Banku.
2. Do wniosków stosuje się odpowiednio zasady zawarte w § 1 § 2 ust. 1, 3, 4, § 3, § 4.

* dotyczy konsumentów

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

