

Zasady 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. Reklamacja może być złożona:
 - 1) osobiście w Centrali lub w dowolnej placówce bankowej formie pisemnej lub ustnej do protokołu;
 - 2) telefonicznie w formie ustnej na numer podany na stronie internetowej Banku www.bspruszczgd.pl;
 - 3) listownie w formie pisemnej na adres Centrali lub dowolnej placówki;
 - 4) z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wysyłając e-mail na adres podany na stronie internetowej Banku www.bspruszczgd.pl lub za pośrednictwem skrzynki elektronicznej z zastrzeżeniem ust. 2.
2. Reklamacje dotyczące kart płatniczych składane przez Klientów instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, w tym wspólników spółek cywilnych oraz rolników mogą być składane wyłącznie:
 - 1) osobiście w Centrali lub w dowolnej placówce bankowej w formie pisemnej;
 - 2) listownie w formie pisemnej na adres Centrali lub dowolnej placówki bankowej;
 - 3) z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wysyłając e – mail na adres podany na stronie internetowej Banku www.bspruszczgd.pl lub za pośrednictwem skrzynki elektronicznej.
3. W przypadku reklamacji dotyczących kart płatniczych składanych przez Klientów innych niż instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, w tym wspólników spółek cywilnych oraz rolników, składanych w formie ustnej, Bank wezwie Klienta do uzupełnienia reklamacji poprzez złożenie podpisu na formularzu.
4. 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. Do reklamacji, o ile to możliwe, należy dołączyć dokumenty, dodatkowe informacje/wyjaśnienia dotyczące reklamowanej transakcji.
5. Adresy Centrali oraz placówek bankowych znajdują się na stronie internetowej Banku www.bspruszczgd.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 poprzez sms hasło do otwarcia korespondencji.

z zastrzeżeniem ust. 2.
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.
4. W sytuacji odmowy podania przez Klienta wszystkich danych niezbędnych do rozpoczęcia procesu dotyczącego rozpatrzenia reklamacji, Bank 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 § 3 ust. 1.

[Termin rozpatrzenia reklamacji]

§ 3

1. Bank odpowiada na reklamację dotyczącą świadczonych przez Bank usług płatniczych bez zbędnej zwłoki nie później niż w terminie do 15 dni roboczych od daty otrzymania reklamacji przez Bank, w przypadku pozostałych reklamacji do 30 dni kalendarzowych od 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, o których mowa w ust. 2 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.
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, w terminie 14 dni roboczych od dnia wpływu reklamacji:
 - 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. 2.
5. Do zachowania terminu, o którym mowa w ust. 1 i 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. 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.
7. 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:
 - 1) w formie papierowej i wysyłana listem poleconym na adres wskazany w reklamacji, z zastrzeżeniem ust. 2;
 - 2) na innym trwałym nośniku i na wniosek Klienta – w tym z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej - poprzez załączenie skanu odpowiedzi.
2. W przypadku, gdy Klient wskaże formę elektroniczną, jako formę otrzymania odpowiedzi na reklamację, odpowiedź na reklamację w formacie podpisanego elektronicznie pliku pdf i zaszyfrowana hasłem jest wysyłana na adres e-mail klienta podany na formularzu reklamacji. Hasło 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 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,
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) pisemne wyjaśnienie zawierające informacje wskazane w § 2 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), 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 Banku.
7. 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.

[Zgłaszanie nieautoryzowanych transakcji płatniczych]

§ 6

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.
3. W przypadku zgłoszenia przez Klienta nieautoryzowanej (w jego ocenie) transakcji i dokonaniu przez Bank na rzecz klienta zwrotu kwoty wynikającej z tej transakcji, a następnie powzięciu przez Bank wiedzy o doprowadzeniu przez klienta do tej transakcji umyślnie lub w wyniku umyślnego lub będącego skutkiem rażącego niedbalstwa naruszenia co najmniej jednego z obowiązków, o których mowa w art. 42 ustawy o usługach płatniczych, Bank podejmuje działania polegające na wezwaniu Klienta do zwrotu Bankowi środków.

[Informacje dodatkowe]

§ 7

1. Bank jest podmiotem podlegającym 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 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 o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego**;
 - 5) wystąpić z powództwem do właściwego miejscowo sądu powszechnego, ze wskazaniem Banku jako pozwanego.

[Skargi]

§ 8

W przypadku posiadania zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Bank lub wykonywanej działalności nie stanowiących reklamacji Klient ma prawo złożyć skargę. Do skarg stosuje się odpowiednio zasady zawarte w §§ 1 – 4, § 7, za wyjątkiem ust. 4 pkt 4.

[Wnioski]

§ 9

1. Przedmiotem wniosku mogą być sprawy dotyczące poprawy funkcjonowania Banku, lepszego zaspokojenia potrzeb Klientów, usprawnienia pracy lub poszerzania oferty Banku.
2. Do wniosków stosuje się odpowiednio zasady zawarte w §§ 1 – 4 i § 7, za wyjątkiem ust. 4 pkt. 4.

Informacja o podmiotach rozpatrujących spory konsumenckie

W związku Ustawą z dnia 23 września 2016r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich Bank Spółdzielczy w Pruszczu Gdańskim informuje iż:

- a) 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/>.
- b) 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: 00-549 Warszawa, ul. Piękna 20 oraz na stronie internetowej <https://knf.gov.pl>.
- c) podmiotem uprawnionym właściwym do pozasądowego rozwiązywania sporów powstałych pomiędzy Bankiem a konsumentami jest Bankowy Arbitraż Konsumentki przy Związku Banków Polskich. Szczegółowe informacje o zasadach rozwiązywania sporów można uzyskać pod adresem: ul. Kruczkowskiego 10, 00-380 Warszawa oraz na stronie internetowej <https://zbp.pl>

*) dotyczy wyłącznie reklamacji składanych przez klientów indywidualnych (konsumentów), nie dotyczy osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, w tym wspólników spółek cywilnych oraz rolników,

***) dotyczy wyłącznie reklamacji składanych przez klientów indywidualnych oraz osoby fizyczne prowadzące działalność gospodarczą, w tym wspólników spółek cywilnych oraz rolników.