

Procedura składania i rozpatrywania reklamacji/skarg w Banku Spółdzielczym w Chodzieży

W przypadku posiadania zastrzeżeń dotyczących wykonywania usług świadczonych przez Bank w zakresie wykonywanych czynności w rozumieniu Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. lub funkcjonowania Banku, klient ma prawo złożyć reklamację/skargę.

Forma i miejsce składania reklamacji

§ 1

1. Reklamacja może być złożona:
 - 1) osobiście w siedzibie Banku lub dowolnej placówce Banku w formie pisemnej lub ustnej do protokołu,
 - 2) telefonicznie w formie ustnej poprzez kontakt z Bankiem, którego numery podane są na stronie internetowej Banku tj. www.bschodziej.pl,
 - 3) listownie w formie pisemnej na adres siedziby Banku lub dowolnej placówki Banku,
 - 4) z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wysyłając e-mail na adres elektroniczny podany na stronie internetowej Banku tj. www.bschodziej.pl,
 - 5) faksem w formie pisemnej na numery faksów siedziby Banku lub dowolnej placówki Banku, które podane są na stronie internetowej Banku tj. www.bschodziej.pl 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 siedzibie Banku lub dowolnej placówce Banku w formie pisemnej,
 - 2) listownie w formie pisemnej na adres siedziby Banku lub dowolnej placówki Banku,
 - 3) z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wysyłając e-mail na adres elektroniczny podany na stronie internetowej Banku tj. www.bschodziej.pl,
 - 4) faksem w formie pisemnej na numery faksów siedziby Banku lub dowolnej placówki Banku, które podane są na stronie internetowej Banku tj. www.bschodziej.pl.
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, składane 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.
5. Reklamacje mogą być wnoszone przez klienta w:
 - 1) siedzibie Banku – ul. Składowa 1, 64-800 Chodzież,
 - 2) Oddziale w Budzynie – ul. Dworcowa 11, 64-840 Budzyń,
 - 3) Oddziale w Chodzieży – ul. Składowa 1, 64-800 Chodzież,
 - 4) Oddziale w Kaczorach – ul. Nowe Osiedle 2, 64-810 Kaczory,
 - 5) Oddziale w Margoninie – ul. K. Jankowskiego 25, 64-830 Margonin,
 - 6) Oddziale w Szamocinie – ul. Pl. Wolności 2, 64-820 Szamocin,
 - 7) Filii Chodzież – ul. Rynek 19, 64-800 Chodzież,
 - 8) Filii Ujście – ul. Czarnkowska 32, 64-850 Ujście,
 - 9) Punkcie Kasowym w Starostwie Powiatowym – ul. Wiosny Ludów 1, 64-800 Chodzież,

10) Punkcie Kasowym w Wyszynach

– Wyszyny 1, 64-840 Budzyń.

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.z zastrzeżeniem ust. 3.
2. Dodatkowo, w celu ułatwienia identyfikacji klienta, formularz reklamacji może zawierać następujące dane: PESEL lub REGON.
3. 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/karty NFC,
 - 3) numer rachunku, do którego wydano kartę/kartę NFC,
 - 4) datę transakcji,
 - 5) kwotę transakcji,
 - 6) miejsce dokonania reklamowanej transakcji (nazwę placówki, miasto, państwo).
4. Formularze reklamacji umieszczone są na stronie internetowej Banku tj. www.bschodziez.pl.
5. 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.
6. 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, 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 § 4 ust. 1, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach w terminie określonym w § 4 ust. 2.
7. Złożenie reklamacji nie zwalnia klienta z obowiązku terminowego regulowania zobowiązań wobec Banku.

Sposób potwierdzenia wpływu reklamacji

§ 3

Bank potwierdza złożenie reklamacji w formie pisemnej.

Termin rozpatrzenia reklamacji

§ 4

1. Bank odpowiada na reklamację dotyczącą świadczonych usług płatniczych 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 przypadkach pozostałych reklamacji do 60 dni kalendarzowych.
3. Za szczególnie 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 dokonywane 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 w terminie 14 dni od dnia wpływu reklamacji:
 - 1) wyjaśnia przyczynę 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.
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, reklamację uznaje się za rozpatrzoną zgodnie z wolą klienta.
7. Zasad opisanych w ust. 6 nie stosuje się do reklamacji złożonych przez klientów instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, w tym wspólników spółek cywilnych i rolników.

Sposób powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji

§ 5

1. Odpowiedź na reklamację udzielana jest w formie pisemnej i wysyłana:
 - 1) listem poleconym na adres wskazany w reklamacji przez klienta, z zastrzeżeniem ust. 2,
 - 2) wyłącznie na wniosek klienta 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 odniesieniu do klientów, którzy nie zawarli z Bankiem umowy, a złożyli reklamację odpowiedź wysyłana jest na adres wskazany w reklamacji lub adres e-mail, o którym mowa w ust. 1 pkt 2.
3. Zasady z ust. 2 nie stosuje się do klientów instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, w tym wspólników spółek cywilnych i rolników.

Usługa Chargeback

§ 6

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/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 dostarczenia 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. 3,
 - 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 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.
8. W przypadku świadczenia przez Bank usługi chargeback nie stosuje się postanowień zawartych w § 8 ust. 2 i 3.

Zgłaszanie 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 Spółdzielczy w Chodzieży jest podmiotem podlegającym nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
2. W razie sporu z Bankiem klient może zwrócić się o pomoc do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Praw Konsumentów.
3. Od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację klient może:

- 1) odwołać się do Zarządu, a w przypadku złożenia skargi na działalność Zarządu lub Członków Zarządu, do Rady, poprzez złożenie odwołania w formie i miejscu właściwym dla reklamacji,
 - 2) złożyć zapis na Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego,
 - 3) złożyć wniosek o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego (nie dotyczy skarg),
 - 4) skorzystać z instytucji Arbitra Bankowego przy Związku Banków Polskich,
 - 5) wystąpić z powództwem do właściwego miejscowo sądu powszechnego tj. Sądu Rejonowego w Chodzieży, ul. Krasińskiego 10, 64-800 Chodzież, ze wskazaniem Banku Spółdzielczego w Chodzieży, adres: ul. Składowa 1, 64-800 Chodzież, KRS 0000059782, jako pozwanego.
4. Bank Spółdzielczy w Chodzieży wyraża zgodę na udział w pozasądowym postępowaniu w sprawie rozwiązywania sporów przed:
- 1) Rzecznikiem Finansowym, ul. Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa, <https://rf.gov.pl/>,
 - 2) Sądem Polubownym przy Komisji Nadzoru Finansowego, ul. Pl. Powstańców Warszawy 1, 00 – 030 Warszawa¹, http://www.knf.gov.pl/regulacje/Sad_Polubowny/,
 - 3) Bankowym Arbitrażem Konsumenckim (Arbiter Bankowy) przy Związku Banków Polskich, ul. Herberta 8, 00-380 Warszawa², <https://zbp.pl/dla-konsumentow/arbiter-bankowy/dzialalnosc>.

Skargi

§ 9

1. W przypadku posiadania zastrzeżeń, dotyczących działalności Banku, nie stanowiących reklamacji, klient ma prawo złożyć skargę.
2. Do skarg stosuje się odpowiednio zasady zawarte w §§ 1-6, za wyjątkiem § 4 ust. 6 i § 8 ust. 3 pkt 3.

¹ Dotyczy sporów powyżej 500,- zł

² Dotyczy sporów, których wartość nie przekracza 8.000,- zł