

Reklamacje dotyczące transakcji dokonywanych kartami płatniczymi

1. Reklamacje dotyczące transakcji dokonywanych kartami płatniczymi wydanymi przez Bank mogą być zgłaszane przez klientów:
 - 1) osobiście w 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;
 - 3) listownie w formie pisemnej na adres placówki Banku;
 - 4) z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wysyłając e-mail na adres podany na stronie internetowej Banku;
 - 5) faksem w formie pisemnej na numery Banku, podane na stronach internetowych Banku, 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), pracownik przyjmujący reklamację, najpóźniej następnego dnia roboczego od dnia wpływu reklamacji, zobowiązany jest w formie pisemnej zgodnie z załącznikiem nr 6 do zasad poinformować klienta o przyjęciu jego oświadczenia wraz ze wskazaniem terminu rozpatrzenia reklamacji, o którym mowa w zasadach, oraz zobowiązać 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 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. Jeżeli reklamacja dotyczy niezgodności w obciążeniu lub uznaniu rachunku karty, pracownik placówki Banku jest zobowiązany przed przyjęciem reklamacji do sprawdzenia czy wystąpiła niezgodność w obciążeniu lub uznaniu rachunku karty, w szczególności czy blokady autoryzacyjne dotyczące reklamacji zostały rozliczone.
5. Treść każdej reklamacji kartowej złożonej w formie pisemnej z zastrzeżeniem ust. 7 powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko składającego reklamację;

- 2) adres korespondencyjny;
 - 3) dokładny opis zdarzenia lub przedmiotu zastrzeżeń klienta;
 - 4) oczekiwany przez klienta stan po rozpatrzeniu zastrzeżeń;
 - 5) własnoręczny podpis składającego reklamację.
6. Reklamacja kartowa musi dodatkowo, oprócz elementów wymienionych w niniejszych Zasadach, 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
7. Niezależnie od zapisów ust. 5 i zdania poprzedniego, właściwe regulacje mogą zawierać dodatkowe wymogi dotyczące reklamacji dotyczących transakcji dokonywanych kartami płatniczymi.
8. Pracownik placówki Banku weryfikuje kompletność i poprawność danych zawartych w formularzu reklamacyjnym.
9. 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.
10. 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 § 14 ust. 1 Zasad, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach w terminie określonym w § 14 ust. 2 Zasad.
11. 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. Rejestracja reklamacji odbywa się zgodnie z obowiązującymi w Banku Zasadami.
12. Reklamacja przekazywana jest niezwłocznie w formie elektronicznej do rozpatrzenia przez DBM, z zastrzeżeniem ust. 13.

13. Bank przekazuje reklamację wraz ze wszystkimi załącznikami najpóźniej następnego dnia roboczego od daty jej wpływu na adres: karty_reklamacje@sgb.pl
14. DBM weryfikuje kompletność przekazanej dokumentacji. W przypadku stwierdzenia braków w dokumentacji lub błędów w niej zawartych informuje DKW najpóźniej w ciągu dwóch dni roboczych od wpłynięcia reklamacji.
15. Ewentualne niekompletne lub błędne dokumenty, w tym w szczególności formularz reklamacji, pracownik placówki Banku, w której przyjęto reklamację, jest zobowiązany uzupełnić w terminie 2 dni roboczych od otrzymania informacji o konieczności uzupełnienia lub skorygowania danych.
16. W przypadku nieuzupełnienia braków reklamacja nie będzie mogła być procesowana przez DBM.
17. DBM prowadzi postępowanie wyjaśniające w sprawie reklamowanej transakcji na zlecenie DKW, a o rozpatrzeniu reklamacji informuje DKW nie później niż w ciągu dwóch dni roboczych od rozpatrzenia reklamacji
18. W przypadku przekazania reklamacji wypłaty gotówki w bankomacie obsługiwanym przez placówkę Banku do DBM, pracownik placówki Banku do dokumentacji załącza dziennik bankomatowy w wersji elektronicznej wraz z informacją, czy w okresie pomiędzy bilansowaniami wystąpiła nadwyżka i w jakiej wysokości, niedobór lub nie stwierdzono nadwyżki/niedoboru.
19. Reklamacje dotyczące transakcji bankomatowych w sieci SGB są rozpatrywane przez DBM w terminie 10 dni roboczych.
20. W przypadku przesłania przez DBM zapytania o dziennik bankomatowy w wersji elektronicznej wraz z informacją, czy w okresie pomiędzy bilansowaniami wystąpiła nadwyżka i w jakiej wysokości, niedobór lub nie stwierdzono nadwyżki/niedoboru placówka Banku ma czas do 5 dni roboczych na dostarczenie dokumentów.
21. W przypadku transakcji dokonanych w bankomatach nie należących do sieci SGB oraz we własnej sieci akceptacyjnej FDP zasadność reklamacji zostanie rozpatrzona w ciągu 30 dni roboczych.
22. W przypadku transakcji dokonywanych w pozostałych punktach handlowo-usługowych, transakcji internetowych oraz MOTO postępowanie reklamacyjne jest procesowane 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.
23. Wszelkie informacje na temat prowadzonej reklamacji posiadacz rachunku / użytkownik karty uzyskuje w placówce Banku, do której wpłynęła reklamacja.
24. W przypadku uznania reklamacji, DBM przekazuje dyspozycję dotyczącą uznania rachunku klienta do DRS oraz przekaże do DKW stosowną informację.

25. Treść, forma oraz termin udzielenia przez DKW odpowiedzi klientowi na reklamację, określone są w niniejszych Zasadach.
26. Udzielając odpowiedzi na reklamację DKW bierze pod uwagę stan faktyczny istniejący w ostatnim dniu terminu na udzielenie odpowiedzi na reklamację, chyba że informacje i ewentualne dokumenty, jakimi dysponuje DKW, umożliwiają udzielenie odpowiedzi wcześniej.
27. W przypadku gdy zmianie ulegnie stan faktyczny, w oparciu o który DKW udzielił odpowiedzi na reklamację, Bank ponownie rozpoznaje reklamację biorąc pod uwagę zmieniony stan faktyczny, o ile zmiany nastąpiły na korzyść klienta.
28. W przypadku, gdy posiadacz karty zdecyduje się na upoważnienie Banku do wykonywania jego praw jako pokrzywdzonego w postępowaniu karnym, winien on złożyć w Banku stosowne pełnomocnictwo z prawem do udzielania dalszych pełnomocnictw, ze wskazaniem sygnatury sprawy i organu, przed którym toczy się postępowanie karne; wraz ze złożeniem pełnomocnictwa posiadacz karty powinien dodatkowo zawrzeć z Bankiem umowę z elementami zlecenia, która będzie regulować wzajemne prawa i obowiązki stron oraz ewentualne rozliczenia stron związane z wykonywaniem umowy przez Bank.
29. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym załączniku zastosowanie znajdują postanowienia zawarte w Zasadach.

Obsługi reklamacji transakcji realizowanych przez klientów Banku Spółdzielczego w Chynowie w bankomacie własnym

Po otrzymaniu reklamacji Pracownik Banku sprawdza, czy:

1. formularz reklamacyjny zawiera prawidłowe dane dotyczące Użytkownika karty (imię i nazwisko, numer karty, numer rachunku) oraz reklamowanej transakcji (data i kwota transakcji, nazwa usługodawcy, miasto, państwo),
2. rachunek Klienta został obciążony z tytułu reklamowanej transakcji (blokada została rozliczona),
3. załączniki dołączone do reklamacji (np. wydruk z bankomatu) są zgodne z reklamowaną transakcją.

Pracownik Banku na podstawie dokumentów, tj:

- dziennika elektronicznego bankomatu,
 - protokołu rozliczenia bankomatu - informacja o wystąpieniu nadwyżki gotówki lub nadwyżki na koncie rozliczeniowym bankomatu
 - w szczególnych przypadkach zapisów monitoringu bankomatu,
- dokonyje analizy zasadności reklamacji Klienta.

Następnie jeśli transakcja nie przebiegła prawidłowo, a przy reklamowanej transakcji widnieje komunikat:

- gotówka cofnięta,
- błąd na łączach,
- go out of service,
- błąd prezentera,
- niepowodzenie prezentacji,
- retract banknotów;

oznacza to, iż podczas transakcji gotówka nie została zaprezentowana lub została częściowo zaprezentowana Klientowi.

Dodatkowo przy wystąpieniu nadwyżki gotówki lub nadwyżki na koncie rozliczeniowym bankomatu oraz po otrzymaniu oświadczenia Klienta reklamację uznaje się za zasadną.

W szczególnie skomplikowanych przypadkach, gdy Pracownik nie będzie miał możliwości jednoznacznego uznania zasadności roszczeń Klienta, formularz reklamacji Klienta wraz z pełną dokumentacją pozyskaną w czasie procesowania reklamacji zostanie przesłany do SGB - Bank S.A. na adres mailowy karty_reklamacje@sgb.pl.