

Reklamacje dotyczące kart płatniczych

§ 1

1. Reklamacje dotyczące transakcji dokonywanych kartami płatniczymi wydanymi przez Bank mogą być zgłaszane przez klientów:
 - 1) osobiście w w placówce bankowej w formie pisemnej lub ustnej do protokołu;
 - 2) telefonicznie w formie ustnej poprzez kontakt z Call Center, którego numery podane są na stronie internetowej banku;
 - 3) listownie w formie pisemnej na adres placówki bankowej;
 - 4) z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wysyłając e-mail na adres podany na stronie internetowej banku;
 - 5) faksem w formie pisemnej na numery Oddziałów, podane na stronach internetowych banku, z zastrzeżeniem ust. 2 i 3.
2. W przypadku reklamacji dotyczących transakcji dokonanych kartami płatniczymi złożonych przez klientów instytucjonalnych, za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą (w tym również wspólników spółek cywilnych oraz rolników) reklamacje mogą być zgłaszane w formie:
 - 1) osobiście w Centrali (siedzibie banku) lub w dowolnym Oddziale w formie pisemnej;
 - 2) listownie w formie pisemnej na adres Centrali lub dowolnego Oddziału;
 - 3) z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wysyłając e-mail na adres podany na stronie internetowej banku;
 - 4) faksem w formie pisemnej na numery Oddziałów, podane na stronach internetowych banku,
3. 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 7 do zasad poinformować klienta o przyjęciu jego oświadczenia wraz ze wskazaniem terminu rozpatrzenia reklamacji, o którym mowa zasadach, oraz zobowiązać klienta do złożenia podpisu na formularzu reklamacji wypełnionym przez pracownika banku w terminie 3 dni od dnia otrzymania pisma.
4. Reklamacje dotyczące transakcji dokonanych kartami płatniczymi winny być składane na obowiązujących w banku formularzach wg wzorów stanowiących odpowiednio:
 - 1) załącznik nr 12 – w przypadku klientów indywidualnych i osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą (w tym również wspólników spółek cywilnych oraz rolników);
 - 2) załącznik nr 13 – w przypadku klientów instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą (w tym również wspólników spółek cywilnych) oraz rolników.
5. Jeżeli reklamacja dotyczy niezgodności w obciążeniu lub uznaniu rachunku karty, pracownik banku jest zobowiązany przed przyjęciem reklamacji do sprawdzenia czy wystąpiła niezgodność w obciążeniu lub uznaniu rachunku karty.
6. Treść 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,...
7. Reklamacja kartowa musi dodatkowo, oprócz elementów wymienionych w Zasadach, 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 (nazwa placówki, miasto, państwo);
8. 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.
9. W sytuacji odmowy podania przez klienta wszystkich danych niezbędnych do rozpoczęcia procesu dotyczącego rozparzenia reklamacji, a także w razie odmowy złożenia podpisu na formularzu reklamacji dotyczącej transakcji dokonanej kartą, Bank informuje klienta, że rozparzenie reklamacji nie będzie możliwe ze względu na niekompletność oświadczenia klienta.
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 lub faksem do rozpatrzenia przez COI, z zastrzeżeniem ust. 13.
13. Placówka Banku przekazuje reklamację wraz ze wszystkimi załącznikami najpóźniej następnego dnia roboczego od daty jej wpływu na adres: karty_reklamacje@sbg.pl
14. W przypadku reklamacji wypłaty gotówki w bankomacie obsługiwanym przez placówkę Banku, należy do dokumentacji załączyć dziennik bankomatowy w wersji elektronicznej wraz z informacją, czy w dniu reklamowanej transakcji wystąpiła nadwyżka i w jakiej wysokości, niedobór lub nie stwierdzono nadwyżki/niedoboru.
15. Za szczególnie skomplikowane przypadki uznaje się reklamacje dotyczące transakcji dokonanych kartą poza granicami kraju lub wymagające uzyskania informacji od organizacji zajmujących się rozliczeniem transakcji wykonywanych przy użyciu kart płatniczych lub od podmiotów trzecich współpracujących z Bankiem.
16. COI prowadzi postępowanie wyjaśniające w sprawie reklamowanej transakcji.
17. Wszelkie informacje na temat prowadzonej reklamacji posiadacz rachunku/użytkownik karty uzyskuje w placówce Banku, do której wpłynęła reklamacja.
18. W przypadku uznania reklamacji, COI uznaje rachunek klienta¹.
19. Treść, forma oraz termin udzielenia przez Bank odpowiedzi na reklamację określone są w niniejszych Zasadach.
20. 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.
21. 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.
22. 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.
23. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym załączniku zastosowanie znajdują postanowienia zawarte w zasadach.

ⁱ W przypadku reklamacji dotyczących klientów Banków Spółdzielczych COI uzna rachunek klienta Banku Spółdzielczego i przekaże do Banku Spółdzielczego stosowną informację.