

Reklamacje dotyczące kart płatniczych

§ 1

1. Reklamacje dotyczące transakcji dokonywanych kartami płatniczymi wydanymi przez Bank mogą być zgłaszane przez klientów:
 - 1) osobiście w placówce bankowej w formie pisemnej lub ustnej do protokołu;
 - 2) telefonicznie poprzez bezpośrednią rozmowę z pracownikiem Banku w czasie godzin pracy placówki bankowej lub poza godzinami pracy poprzez pozostawienie wiadomości głosowej na automatycznej sekretarce na numer podany na stronie internetowej;
 - 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 numer podany na stronie internetowej Banku, z zastrzeżeniem ust. 2 i 3.
2. W przypadku reklamacji dotyczących transakcji dokonanych kartami płatniczymi złożonych 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 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.
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 reklamacji kartowej złożonej w formie pisemnej z zastrzeżeniem ust.6 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

Niezależenie od zapisów ust. 5 i zdania poprzedniego, właściwe regulacje mogą zawierać dodatkowe wymogi dotyczące reklamacji dotyczących transakcji dokonywanych kartami płatniczymi.

8. Reklamację każdej transakcji należy złożyć na oddzielnym piśmie lub na oddzielnym formularzu
9. 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.
10. Reklamacja kartowa dotycząca klientów Banku Spółdzielczego w Słupcy przekazywana jest niezwłocznie w formie elektronicznej lub faksem do rozpatrzenia przez Dyrektorów Oddziałów zgodnie z wewnętrznymi procedurami Banku. W przypadku reklamacji dotyczących innych banków Bank występuje o udostępnienie informacji do SGB-Banku SA zgodnie z ust. 12
11. Placówka Banku przekazuje reklamację wraz ze wszystkimi załącznikami najpóźniej następnego dnia roboczego od daty jej wpływu na adres: karty_reklamacje@sgb.pl
12. 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.
13. W przypadku Nieuzupełnienie braków reklamacja nie będzie mogła być procesowana.
14. W przypadku reklamacji wypłaty gotówki w bankomacie obsługiwanym przez jednostkę bankową, 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. Reklamacje dotyczące transakcji bankomatowych w sieci SGB są rozpatrywane w terminie 10 dni roboczych
16. W przypadku transakcji dokonanych w bankomatach nie należących do sieci SGB zasadność reklamacji zostanie rozpatrzona w ciągu 30 dni roboczych.
17. Wszelkie informacje na temat prowadzonej reklamacji posiadacz rachunku/użytkownik karty uzyskuje w jednostce bankowej, do której wpłynęła reklamacja.
18. Treść, forma oraz termin udzielenia przez Bank odpowiedzi na reklamację określone są w niniejszych Zasadach.
19. 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.
20. 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.
21. 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.
22. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym załączniku zastosowanie znajdują postanowienia zawarte w zasadach.