

Informacja dotycząca zasad 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. ze zm., klient ma prawo złożyć reklamację.

[Forma i miejsce złożenia reklamacji]

§ 1

1. Bank zapewnia klientowi możliwość złożenia reklamacji:
 - 1) osobiście w siedzibie Banku lub w dowolnej placówce Banku, w formie pisemnej lub ustnej do protokołu;
 - 2) listownie w formie pisemnej na adres siedziby Banku lub dowolnej placówki Banku;
 - 3) telefonicznie w formie ustnej na numer stacjonarny Centrali, podany na stronie internetowej Banku (56 683 28 16 – rozmowy są rejestrowane),
 - 4) z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wysyłając e-mail na adres podany na stronie internetowej Banku.
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, **przy czym reklamacje dotycząca każdej transakcji należy złożyć na oddzielnym formularzu.** Do reklamacji – o ile to możliwe – należy dołączyć dokumenty, dodatkowe informacje/wyjaśnienia dotyczące reklamowanej transakcji.
4. Dane adresowe placówek Banku znajdują się na stronie internetowej www.bsgolubdobrzyn.pl.
5. Formularze reklamacji znajdują się na stronie internetowej www.bsgolubdobrzyn.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) adres e-mail w przypadku wyrażania przez klienta woli otrzymania odpowiedzi na reklamację za pośrednictwem poczty elektronicznej (e-mail).

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), zgodnie z danymi zaksięgowanej transakcji.
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 niezwłocznie, nie później niż w terminie 15 dni roboczych w przypadku reklamacji, które dotyczą praw i obowiązków wynikających z Ustawy o usługach płatniczych, 30 dni kalendarzowych w pozostałych przypadkach, od dnia otrzymania reklamacji przez Bank. W szczególnie skomplikowanych przypadkach klient jest informowany o rozpatrzeniu reklamacji w terminie 35 dni roboczych w przypadku reklamacji, które dotyczą praw i obowiązków wynikających z Ustawy o usługach płatniczych i 60 dni kalendarzowych w pozostałych przypadkach.

[Sposób potwierdzenia wpływu reklamacji]

§ 3

Bank potwierdza złożenie reklamacji w formie pisemnej.

[Termin rozpatrzenia reklamacji]

§ 4

1. Odpowiedź na reklamację winna być udzielona bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 15 dni roboczych w przypadku reklamacji, które dotyczą praw i obowiązków wynikających z Ustawy o usługach płatniczych, 30 dni kalendarzowych w pozostałych przypadkach, od dnia 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, które dotyczą praw i obowiązków wynikających z Ustawy o usługach płatniczych, oraz do 60 dni kalendarzowych w pozostałych przypadkach.
3. Za szczególne skomplikowane przypadki uznaje się konieczność uzyskania przez Bank dodatkowych informacji od podmiotów trzecich współpracujących z Bankiem niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji,.
4. W przypadku braku możliwości udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację w terminie określonym w ust. 1, Bank informuje o tym klienta w formie pisemnej w terminie 14 dni od otrzymania reklamacji wraz z podaniem:
 - 1) przyczyn opóźnienia w rozpatrywaniu reklamacji;

- 2) okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozstrzygnięcia sprawy;
 - 3) przewidywanego terminu udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację, który nie może być dłuższy niż określony w ust. 2.
5. W przypadku niedotrzymania terminu wskazanego w ust. 1, a w określonych przypadkach termin określonego w ust. 2, reklamację uznaje się za rozpatrzoną zgodnie z wolą klienta.
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]

§ 5

1. Odpowiedź na reklamację udzielana jest w formie pisemnej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji i wysłana:
 - 1) listem poleconym na adres wskazany w reklamacji, z zastrzeżeniem ust. 2 lub
 - 2) wyłącznie na wniosek klienta z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres mailowy, z którego reklamacja została wysłana, chyba że klient podał 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 mailowy, o którym mowa w ust. 1 pkt 2.

[Usługa Chargeback]

§ 6

1. Chargeback to usługa inicjowana przez Bank na podstawie reklamacji złożonej przez klienta; umożliwia ona odzyskanie środków z tytułu kwestionowanej przez klienta transakcji dokonanej kartą płatniczą w przypadku, w którym klient nie może dochodzić swoich praw bezpośrednio u akceptanta karty.
2. Informacje dotyczące przypadków, w których klient może skorzystać z usługi Chargeback zostały określone w regulaminach dotyczących prowadzenia rachunków bankowych i wydawania poszczególnych rodzajów kart płatniczych.
3. W ramach świadczenia usługi chargeback Bank przesyła - za pośrednictwem organizacji płatniczej - reklamację do akceptanta karty.
4. W przypadku usługi chargeback Bank jest pośrednikiem pomiędzy klientem (kupującym towar lub usługę), a sprzedawcą (przyjmującym płatność).
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. Z uwagi na realizację usługi chargeback, na zasadach i w terminach wskazanych przez organizacje płatnicze, jednostka rozpatrująca w ciągu 14 dni od przyjęcia reklamacji informuje klienta, że w związku z rozpatrywaniem jego zgłoszenia w trybie chargeback, do

udzielenia mu odpowiedzi będą mieć zastosowanie terminy właściwej organizacji płatniczej (zał. 6a).

7. Decyzja w sprawie zwrotu kwoty transakcji klientowi jest niezależna od Banku.
8. Jednostka rozpatrująca informuje klienta 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]

§ 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. W przypadku powzięcia przez Bank podejrzania o umyślnym działaniu klienta lub naruszeniu przez klienta co najmniej jednego z obowiązków, o których mowa w przepisie art. 42 ustawy o usługach płatniczych, Bank podejmuje działania polegające na:
 - 1) zabezpieczeniu dowodów (pism Klienta, nagrań z rozmowy telefonicznej, korespondencji e-mail, dowodów z systemu bankowego),
 - 2) poinformowaniu Klienta o:
 - a) przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego i powzięciu podejrzania o umyślnym działaniu Klienta,
 - b) złożeniu przez Bank doniesienia do organów ścigania,
 - c) braku podstaw do zwrotu środków z tytułu transakcji, na podstawie art. 46 ust. 1 ustawy o usługach płatniczych (Bank udziela negatywnej odpowiedzi na zgłoszoną przez klienta reklamację (wzór w załączniku nr 8),
 - 3) Złożeniu doniesienia do organów ścigania.

[Reklamacje ubezpieczeniowe]

§ 8

1. W przypadku skorzystania z produktu ubezpieczeniowego, oferowanego przez Bank, Klient ma prawo do złożenia reklamacji ubezpieczeniowej zawierającej zastrzeżenia co do usług świadczonych przez zakład ubezpieczeń:
 - 1) osobiście w formie pisemnej w placówce Banku lub listownie w formie pisemnej na adres placówki Banku,
 - 2) osobiście w formie ustnej podczas wizyty klienta w placówce Banku.
2. Jeśli Klient poinformuje pracownika placówki Banku, że nie zamierza składać reklamacji w sposób opisany w ust. 1 i nalega na jej złożenie w formie ustnej, pracownik informuje Klienta o możliwości złożenia reklamacji w takiej formie poprzez kontakt telefoniczny, bezpośrednio do zakładu ubezpieczeń na numer telefonu dedykowany do przyjmowania reklamacji Klientów lub osobiście w jednostce zakładu ubezpieczeń (Oddział, Przedstawicielstwo), lub z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wysyłając e-mail na adres podany na stronie internetowej Banku lub na adres e-mail zakładu ubezpieczeń. Jeżeli Klient nadal nalega na złożenie reklamacji w formie ustnej bezpośrednio w placówce Banku, pracownik placówki Banku informuje Klienta o możliwości złożenia reklamacji telefonicznie w formie ustnej poprzez kontakt z Bankiem i podaje Klientowi numer telefonu

(informując jednocześnie, że jest również podany na stronie internetowej Banku). Pracownik Banku przyjmując reklamację ubezpieczeniową, informuje Klienta dodatkowo, że nagranie z rozmową zostanie przekazane do właściwego zakładu ubezpieczeń.

3. Reklamacja ubezpieczeniowa powinna zawierać:

- 1) nazwę zakładu ubezpieczeń, do którego reklamacja jest kierowana;
- 2) dane klienta wymienione w załączniku nr 12 i załączniku nr 12A;
- 3) numer polisy/szkody/sprawy;
- 4) określenie czego reklamacja ubezpieczeniowa dotyczy, wskazanie uzasadnienia oraz oczekiwań klienta;
- 5) datę i miejsce wpływu reklamacji do Banku.

4. Bank jest zobowiązany do przekazania zakładowi ubezpieczeń wszelkich wyjaśnień, informacji i dokumentów żądanych przez zakład ubezpieczeń od Banku, w związku ze złożoną przez Klienta reklamacją, w terminie wskazanym przez zakład ubezpieczeń.

5. Odpowiedzi na reklamację ubezpieczeniową, zakład ubezpieczeń udziela w formie elektronicznej lub na piśmie.

[Informacje dodatkowe]

§ 9

1. Bank podlega 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. Od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację klient może:
 - 1) odwołać się do Prezesa Zarządu Banku Spółdzielczego w Golubiu-Dobrzyniu, 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 do Rzecznika Finansowego** w sprawie rozwiązania sporu lub
 - 5) wystąpić z powództwem do sądu powszechnego.
4. Zasady opisanej w ust. 3 pkt 4 nie stosuje się do klientów instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, w tym wspólników spółek cywilnych i rolników.

[Skargi]

§ 10

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 dotyczące odpowiednich reklamacji.

[Wniosek]

§ 11

1. Przedmiotem wniosku mogą być sprawy dotyczące poprawy funkcjonowania banku, lepszego zaspokojenia potrzeb klientów, usprawnienia pracy lub poszerzenia oferty Banku.

2. Oświadczenia składane przez klientów Banku, dotyczące poprawy jego funkcjonowania oraz poszerzenia oferty produktowej, ewidencjonowane są w rejestrze wniosków i przekazywane do Zarządu Banku.

Informacja o podmiotach rozpatrujących spory konsumenckie

Bank Spółdzielczy w Golubiu-Dobrzyniu, informuje, iż 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: *ul. Nowogrodzka 47A, 00-695 Warszawa* oraz na stronie internetowej: <https://rf.gov.pl/>.

Bank Spółdzielczy w Golubiu-Dobrzyniu, informuje iż 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: *ul. Piękna 20, 00-549 Warszawa* oraz na stronie internetowej: <https://knf.gov.pl>.

Bank Spółdzielczy w Golubiu-Dobrzyniu, informuje iż podmiotem uprawnionym właściwym do pozasądowego rozwiązywania sporów powstałych pomiędzy Bankiem a konsumentami jest Bankowy Arbitraż Konsumencki przy Związku Banków Polskich. Szczegółowe informacje o zasadach rozwiązywania sporów można uzyskać pod adresem: *ul. Kruczkowskiego 8, 00-380 Warszawa* oraz na stronie internetowej: <https://zbp.pl/dla-klientow/arbitrer-bankowy>.

* dotyczy konsumentów

** dotyczy klientów indywidualnych oraz osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, w tym wspólników spółki cywilnej oraz rolników