

## **Zasady składania i rozpatrywania reklamacji, skarg i wniosków w Banku Spółdzielczym w Dzierżoniowie**

### **[Forma i miejsce złożenia reklamacji]**

#### **§ 1**

1. Reklamacje mogą być wnoszone przez Klienta:
  - 1) osobiście w formie pisemnej lub ustnej do odnotowania w Centrali lub w dowolnej Placówce Banku;
  - 2) przesyłką pocztową na adres Centrali Banku;
  - 3) w formie elektronicznej – email na adres [centrala@bsdzierzoniow.pl](mailto:centrala@bsdzierzoniow.pl); adres do doręczeń elektronicznych AE:PL-38220-11682-IWFGA-27
  - 4) telefonicznie poprzez numery telefonu, które podane są na stronie internetowej Banku [www.bsdzierzoniow.pl](http://www.bsdzierzoniow.pl);
2. W przypadku reklamacji dotyczących kart płatniczych składanych w formie ustnej Klient zobowiązany jest do uzupełnienia reklamacji poprzez złożenie podpisu na formularzu w Placówce Banku.

### **[Zakres danych zawartych w reklamacji]**

#### **§ 2**

1. Treść reklamacji 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. 2.
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/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);
3. Formularze reklamacji znajdują się na stronie internetowej Banku – [www.bsdzierzoniow.pl](http://www.bsdzierzoniow.pl).
4. 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.
5. W sytuacji odmowy podania przez Klienta wszystkich danych niezbędnych do rozpoczęcia procesu rozpatrzenia reklamacji, Bank informuje Klienta, że rozpatrzenie reklamacji nie będzie możliwe ze względu na niekompletność oświadczenia Klienta. Niezależnie od powyższego Klient otrzymuje informację w terminie 15 dni roboczych.

### **[Sposób potwierdzenia wpływu reklamacji]**

#### **§ 3**

Bank potwierdza złożenie reklamacji w formie pisemnej, a w przypadku składania reklamacji telefonicznie – w formie ustnej.

### **[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.

### **[Usługa Chargeback]**

#### **§ 5**

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 karty/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 dostarczenie 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. 2;
  - 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 te 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 niniejszych Zasad zawartych w § 7 „Informacje dodatkowe” ust. 2-4.

### **[Sposób powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji]**

#### **§ 6**

Odpowiedź na reklamację udzielana jest w formie pisemnej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji i wysłana:

- 1) listownie na adres wskazany w reklamacji,
- 2) wyłącznie na wniosek Klienta – na wskazany adres mailowy, poprzez załączenie skanu odpowiedzi.

### **[Informacje dodatkowe]**

#### **§ 7**

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. W przypadku reklamacji dotyczących ubezpieczeń, Klient Banku ma możliwość zwrócenia się o pomoc do Rzecznika Finansowego.
4. Od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację Klient może:
  - 1) odwołać się do Zarządu Banku;
  - 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;
  - 5) wystąpić z powództwem do właściwego miejscowo sądu powszechnego wskazując Bank jako pozwanego.
5. Bank Spółdzielczy w Dzierżoniowie informuje iż:
  - podmiotem uprawnionym właściwym do pozasądowego rozwiązywania sporów powstałych pomiędzy Bankiem a konsumentami lub osobami fizycznymi prowadzącymi działalność gospodarczą, współnikami spółek cywilnych oraz rolnikami jest Rzecznik Finansowy, Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa, <https://rf.gov.pl/>
  - podmiotem uprawnionym właściwym do pozasądowego rozwiązywania sporów powstałych pomiędzy Bankiem a konsumentami jest Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego, ul. Piękna 20 skr. poczt. 419, 00-030 Warszawa, [http://www.knf.gov.pl/dla\\_rynk/sad\\_polubowny\\_przy\\_KNF](http://www.knf.gov.pl/dla_rynk/sad_polubowny_przy_KNF)
  - podmiotem uprawnionym właściwym do pozasądowego rozwiązywania sporów powstałych pomiędzy Bankiem a konsumentami jest Bankowy Arbitraż Konsumentcki przy Związku Banków Polskich, ul. Kruczkowskiego 8, 00-380 Warszawa, <https://zbp.pl/dla-klientow/arbitrer-bankowy>

### **[skargi]**

#### **§ 8**

W przypadku posiadania zastrzeżeń dotyczących jakości usług świadczonych przez Bank lub wykonywanej działalności nie stanowiących reklamacji Klient ma prawo złożyć skargę.

### **[wniosek]**

#### **§ 9**

Przedmiotem wniosku mogą być sprawy dotyczące poprawy funkcjonowania Banku, lepszego zaspokojenia potrzeb Klientów, usprawnienia pracy lub poszerzania oferty Banku.