

Zasad składania reklamacji/skarg/wniosek

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., klient ma prawo złożyć reklamację.

[Forma i miejsce złożenia reklamacji]

§1

1. Reklamacje mogą być wnoszone przez klienta:
 - 1) osobiście w siedzibie Banku lub w dowolnej placówce Banku, w formie pisemnej lub ustnej do protokołu;
 - 2) telefonicznie w formie ustnej poprzez kontakt z sekretariatem Centrali Banku, którego numery podane są na stronie internetowej Banku, tj. www.bssusz.pl;
 - 3) listownie w formie pisemnej na adres siedziby Banku lub dowolnej placówki Banku;
 - 4) z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wysyłając e-mail na adres: sekretariat@bssusz.pl;
 - 5) faksem w formie pisemnej na numery placówek Banku, podane na stronie internetowej Banku, tj. www.bssusz.pl.
2. Adresy Centrali oraz placówek Banku znajdują się na stronie internetowej www.bssusz.pl.
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), Bank wezwie klienta do uzupełnienia reklamacji poprzez złożenie podpisu na formularzu reklamacji wypełnionym przez pracownika Banku w terminie 2 dni roboczych od momentu otrzymania wezwania.
4. Reklamacje dotyczące transakcji dokonanych kartami płatniczymi winny być składane na obowiązujących w Banku formularzach, przy czym reklamację dotyczącą każdej transakcji należy złożyć na oddzielnym formularzu. Do reklamacji – o ile to możliwe – należy dołączyć dokumenty, dodatkowe informacje/wyjaśnienia dotyczące reklamowanej transakcji.

[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,
z zastrzeżeniem ust. 2.
2. Reklamacja dotycząca transakcji dokonywanych kartami płatniczymi, oprócz elementów wymienionych w ust. 1 dodatkowo musi, 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.
3. Formularze reklamacji znajdują się na stronie internetowej Banku, tj. www.bssusz.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 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 określonym w § 4.

[Sposób potwierdzenia wpływu reklamacji]

§3

Bank potwierdza złożenie reklamacji w formie pisemnej.

[Termin rozpatrzenia reklamacji]

§4

1. Bank odpowiada na reklamację 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 terminy, o których mowa w ust. 1 mogą 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, m.in. reklamacje kartowe, sprawy związane z windykacją kredytów, sprawy spadkowe, fraudy, reklamacje składane przez system Ognivo, Sorbnet, SWIFT.
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. Do zachowania terminu, o którym mowa w ust. 1 – 2 wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem, a w przypadku odpowiedzi udzielonych na piśmie - nadanie w placówce pocztowej operatora wyznaczonego w rozumieniu art. 3 pkt 13 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe.
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 i wysyłana:
 - 1) listem poleconym na adres wskazany w reklamacji, z zastrzeżeniem ust. 2 lub
 - 2) na innym trwałym nośniku i na wniosek klienta, w tym 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. W przypadku transakcji dokonywanych kartami Bank świadczy usługę chargeback na wniosek klienta 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.
2. Bank przeprowadza usługę chargeback po podjęciu przez klienta 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. Klient 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 dotyczące reklamowanej transakcji;
 - 3) szczegółowy opis zdarzenia oraz wykaz niezgodności;

- 4) informację na temat działań podjętych wobec akceptanta (tj. co najmniej wskazanie: daty i formy kontaktu użytkownika 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. Bank przeprowadza usługę chargeback 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 klientowi jest niezależna od Banku.
 7. Bank 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
 8. W przypadku świadczenia przez Bank usługi chargeback nie stosuje się postanowień zawartych w §8.

[Zgłaszanie nieautoryzowanych transakcji płatniczych]

§7

1. W przypadku zgłoszenia przez klienta transakcji płatniczej, która według twierdzeń klienta nie była przez niego autoryzowana, po stwierdzeniu przez Bank, że transakcja nie była autoryzowana, niezwłocznie, nie później niż do końca dnia roboczego następującego po dniu stwierdzenia wystąpienia nieautoryzowanej transakcji, którą został obciążony rachunek, przywraca rachunek klienta do stanu, jaki istniałby, gdyby transakcja nie miała miejsca.
2. Bank niezwłocznie przekazuje klientowi informację o przywróceniu lub o odmowie przywrócenia rachunku klienta do stanu rachunku, jaki istniałby, gdyby nieautoryzowana transakcja nie miała miejsca.

[Informacje dodatkowe]

§8

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, a w przypadku złożenia skargi na działalność Zarządu, do Rady Nadzorczej Banku, poprzez złożenie odwołania w formie i miejscu właściwych 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 właściwego miejscowo sądu powszechnego wskazując Bank jako pozwanego.
5. Zasady opisanej w ust. 4 pkt 4 nie stosuje się do klientów instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, w tym wspólników spółek cywilnych i rolników.

[Skargi]

§9

1. W przypadku posiadania zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Bank lub wykonywanej przez Bank działalności, nie stanowiących reklamacji, Klient może złożyć do Banku skargę.
2. Do skarg stosuje się odpowiednio postanowienia zawarte w §§1-5 oraz §8, za wyjątkiem ust. 4 pkt 4.

[Wnioski]

§10

1. Klient może składać do Banku wnioski w zakresie dotyczącym poprawy funkcjonowania Banku, lepszego zaspokojenia potrzeb klientów Banku, usprawnienia pracy lub poszerzenia oferty.
2. Do wniosków stosuje się odpowiednio postanowienia zawarte w §§1-5 oraz §8, za wyjątkiem ust. 4 pkt 4.

Informacja o podmiotach rozpatrujących spory konsumenckie

W związku z wejściem w życie Ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, Bank Spółdzielczy w Suszu informuje, iż:

- a) 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: Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa oraz na jego stronie internetowej: <https://rf.gov.pl/>.
- b) 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: 00-549 Warszawa, ul. Piękna 20 oraz na stronie internetowej <https://knf.gov.pl/>.

- c) podmiotem uprawnionym właściwym do pozasądowego rozwiązywania sporów powstałych pomiędzy Bankiem a konsumentami jest Bankowy Arbitraż Konsumentcki 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-konsumentow/arbiter-bankowy/dzialalnosc>.