

Informacja dla Klienta dotycząca zasad składania reklamacji/skarg/wniosków

Przebieg procesu reklamacyjnego

§ 1

1. Na proces reklamacyjny składają się następujące etapy:
 - 1) przyjęcie reklamacji oraz jej rejestracja;
 - 2) rozpatrywanie reklamacji;
 - 3) udzielanie odpowiedzi.

2. Informacja o zasadach składania reklamacji jest udostępniana klientowi:
 - 1) przez pracownika Banku w bezpośredniej rozmowie;
 - 2) w regulaminie produktowym przekazywanym klientowi lub umowie oraz w informacji dla klienta,
 - 3) na stronie internetowej Banku, w placówce Banku;

3. Informacja, o której mowa w ust. 2, zawiera:
 - 1) przyjętą przez Bank formę oraz miejsce składania reklamacji;
 - 2) wskazanie danych kontaktowych umożliwiających złożenie reklamacji;
 - 3) zakres danych kontaktowych, które winien dostarczyć klient w celu sprawnego przeprowadzenia procesu rozpatrywania reklamacji, w przypadku gdy Bank takich danych nie posiada;
 - 4) termin rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi na reklamację;
 - 5) sposób potwierdzenia wpływu reklamacji;
 - 6) sposób powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji, w tym formę odpowiedzi i sposób jej doręczenia;
 - 7) pouczenie,;
 - 8) informację o podmiocie uprawnionym do pozasądowego rozwiązywania sporów, w tym adres strony internetowej podmiotu uprawnionego.

4. W odniesieniu do klientów, którzy nie zawarli z Bankiem umowy informację, o których mowa w ust. 3 powinny zostać dostarczone w terminie do **7 dni** od dnia, w którym nastąpiło zgłoszenie roszczeń klienta wobec Banku.

Złożenie reklamacji

§ 2

1. Bank zapewnia klientowi możliwość złożenia reklamacji:
 - 1) osobiście w siedzibie Banku lub w dowolnej placówce Banku, na piśmie lub ustnie do protokołu;
 - 2) telefonicznie w formie ustnej poprzez kontakt z numerami podanymi na stronie internetowej Banku;

- 3) listownie w formie pisemnej na adres siedziby Banku lub dowolnej placówki Banku;
 - 4) z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wysyłając e-mail na adres skrzynki do elektronicznych doręczeń podany na stronie internetowej Banku;
 - 5) faksem w formie pisemnej na numery placówek Banku, podane na stronie internetowej Banku, z zastrzeżeniem ust. 6.
2. Treść reklamacji złożonej w formie pisemnej powinna zawierać:
1. imię i nazwisko lub nazwę klienta;
 2. adres korespondencyjny;
 3. adres do elektronicznych doręczeń, o ile dotyczy;
 4. dokładny opis zdarzenia lub przedmiotu zastrzeżeń klienta;
 5. oczekiwany przez klienta stan po rozpatrzeniu zastrzeżeń;
 6. w przypadku formy pisemnej wymagany jest własnoręczny podpis klienta;
 7. w przypadku przesłania reklamacji na adres skrzynki do elektronicznych doręczeń lub na skrzynkę ePUAP – wymagany jest podpis elektroniczny.
3. Dodatkowo, w celu ułatwienia identyfikacji klienta, formularz reklamacji może zawierać następujące dane: PESEL, NIP lub REGON.
4. Formularze reklamacji dostępne są na stronie internetowej Banku.
5. W sytuacji odmowy podania przez klienta wszystkich danych niezbędnych do rozpoczęcia procesu reklamacyjnego, a także w razie odmowy złożenia podpisu na formularzu reklamacji dotyczącej transakcji dokonanej kartą, pracownik Banku informuje klienta, że rozpatrzenie reklamacji nie będzie możliwe, ze względu na niekompletność oświadczenia klienta.
6. Złożenie reklamacji nie zwalnia klienta z obowiązku terminowego regulowania zobowiązań wobec Banku.

Usługa Chargeback

§ 3

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, Pracownik rozpatrujący reklamację 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.

7. Decyzja w sprawie zwrotu kwoty transakcji posiadaczowi karty/użytkownikowi karty jest niezależna od Banku.
8. Pracownik rozpatrujący reklamację 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.

Potwierdzenie złożenia reklamacji

§ 4

1. Pracownik przyjmujący reklamacje, złożoną osobiście w formie:

- 1) pisemnej w placówce Banku;
- 2) ustnej w placówce Banku, na podstawie której pracownik przyjmujący reklamację wypełnia formularz reklamacji,

potwierdza jej złożenie poprzez sporządzenie kopii dla klienta i opatruje ją pieczęcią imienną, swoim podpisem oraz datą jej przyjęcia

2. W przypadku złożenia reklamacji w sposób, o którym mowa w §2 ust. 1 pkt 2-5, pracownik Banku przyjmujący reklamację, w terminie do 4 dni roboczych od dnia wpływu reklamacji, zobowiązany jest w formie pisemnej poinformować klienta o przyjęciu jego oświadczenia wraz ze wskazaniem terminu rozpatrzenia reklamacji.
3. Proces reklamacyjny rozpoczyna się z datą wpływu zgłoszenia klienta do Banku.

Udzielenie odpowiedzi na reklamację

§ 5

1. Odpowiedź na reklamację dotyczącą świadczonych przez Bank usług płatniczych powinna być udzielona klientowi bez zbędnej zwłoki nie później niż w terminie do **15 dni roboczych** od daty otrzymania reklamacji przez Bank, w przypadku pozostałych reklamacji w terminie do **30 dni kalendarzowych** od daty 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 dotyczących świadczonych przez Bank usług płatniczych, w przypadku pozostałych reklamacji do **60 dni kalendarzowych**.
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, Komórka rozpatrująca powinna w formie pisemnej powiadomić o tym klienta w terminie **14 dni** od dnia wpływu reklamacji wraz z podaniem:
 - 1) przyczyn opóźnienia w rozpatrywaniu reklamacji wraz z przeprosinami;

- 2) okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia zastrzeżeń klienta;
 - 3) przewidywanego terminu udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację, który nie może być dłuższy niż wskazany w ust. 2.
4. 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.
 5. W przypadku niedotrzymania terminu określonego w ust. 1, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach, o których mowa w ust. 3 terminu 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 – określonego w ust. 1, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach w ust. 2, 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.

Przyjmowanie skarg i reklamacji ubezpieczeniowych

§ 6

1. W przypadku złożenia przez klienta 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, pracownik Banku określa na reklamacji i/albo kopercie datę jej wpływu do placówki Banku
 - 2) osobiście w formie ustnej podczas wizyty klienta w placówce Banku pracownik Banku wypełnia odpowiedni formularz, przekazuje Klientowi do podpisu oraz opatruje datą wpływu, oraz informuje klienta, że reklamacja zostanie przekazana do zakładu ubezpieczeń,
3. Reklamacja ubezpieczeniowa powinna zawierać:
 - 1) oznaczenie danych klienta pozwalających na skuteczne udzielenie odpowiedzi przez zakład ubezpieczeń;
 - 2) numer polisy/szkody/sprawy;
 - 3) określenie czego reklamacja ubezpieczeniowa dotyczy, wskazanie uzasadnienia oraz oczekiwań klienta.

§ 7

1. Odpowiedzi na reklamację ubezpieczeniową, zakład ubezpieczeń udziela w formie elektronicznej lub papierowej.

Skargi

§ 8

1. W przypadku posiadania zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez bank lub wykonywanej działalności, niestanowiących reklamacji, klient ma prawo złożyć skargę.

Wnioski

§ 9

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

Informacja o podmiotach rozpatrujących spory konsumenckie

Bank Spółdzielczy w Brzegu, w związku z wejściem w życie Ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, 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: Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa oraz na jego stronie internetowej: <https://rf.gov.pl/>.

Bank Spółdzielczy w Brzegu, w związku z wejściem w życie Ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, 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: 00-030 Warszawa, Pl. Powstańców Warszawy 1 oraz na stronie internetowej: <https://rf.gov.pl/>.

Bank Spółdzielczy w Brzegu, w związku z wejściem w życie Ustawy z dnia 23 września 2016r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, 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. Z. Herberta 8, 00-380 Warszawa oraz na stronie internetowej <https://zbp.pl/dla-konsumentow/arbitr-bankowy/dzialalnosc>.