Bank Spółdzielczy w Kowalu
Spółdzielcza Grupa Bankowa

# Informacja dla Klienta dotycząca zasad składania reklamacji, skarg i wniosków

Bank Spółdzielczy w Kowalu przy ul. Piłsudskiego 42, 87- 820 Kowal (dalej: „**my**”/ „bank”), przedstawia informację na temat zasad składania reklamacji, skarg i wniosków.

Jeżeli posiadasz zastrzeżenia do świadczonych przez nas usług w zakresie wykonywanych czynności bankowych (w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe), to masz prawo złożyć reklamację.

Poniżej znajdziesz zasady i procedury dotyczące składania reklamacji, skarg i wniosków.

## §1
## Forma i miejsce złożenia reklamacji

1. Reklamację możesz złożyć:
   1) w dowolnej placówce banku (pisemnie lub ustnie do protokołu);
   2) telefonicznie (numery placówek na naszej stronie internetowej);
   3) papierowo na adres dowolnej placówki banku;
   4) e-mailem (adres na naszej stronie internetowej) albo przez skrzynkę elektroniczną: AE:PL-96250-19232-VUEHR-23;
2. Reklamacje transakcji wykonanych kartami płatniczymi składasz na obowiązującym w banku formularzu. Do każdej reklamowanej transakcji składasz oddzielny formularz. Jeśli to możliwe, dołączasz dokumenty, dodatkowe informacje i wyjaśnienia dotyczące reklamowanej transakcji.
3. Adresy placówek banku znajdziesz na naszej stronie internetowej: www.bskowal.pl.

## § 2
## Dane zawarte w reklamacji

1. W pisemnej reklamacji umieść:
   1) swoje imię i nazwisko lub nazwę firmy;
   2) adres korespondencyjny;
   3) dokładny opis zdarzenia lub Twoich zastrzeżeń;
   4) informację, czego oczekujesz po rozpatrzeniu zastrzeżeń;
   5) podpis;
   6) Twój numer telefonu, jeśli odpowiedź na reklamację chcesz dostać e-mailem (przez telefon przekażemy Ci hasło do otwarcia korespondencji), z zastrzeżeniem ust. 2.
2. Jeśli reklamujesz transakcję wykonaną kartą, dodatkowo umieść:
   1) imię i nazwisko użytkownika;
   2) numer karty;
   3) numer rachunku, do którego wydano kartę;

4) datę reklamowanej transakcji;
5) kwotę i walutę reklamowanej transakcji;
6) miejsce transakcji (nazwa placówki, miasto, państwo).

3. Jeśli brakuje nam informacji wymaganych do rozpatrzenia reklamacji, zwrócimy się do Ciebie o ich uzupełnienie.
4. Jeśli odmówisz:
   - podania wszystkich danych, których potrzebujemy, aby rozpocząć procedurę,
   - złożenia podpisu na formularzu reklamacji transakcji kartą,

   poinformujemy Cię, że nie możemy rozpatrzeć reklamacji, ponieważ nie mamy kompletnych oświadczeń. Niezależnie od tego odpowiemy na Twoją reklamację w terminie wskazanym w § 3 ust. 1. W szczególnie skomplikowanych przypadkach w terminie wskazanym w § 3 ust. 2.

## § 3
## Terminy rozpatrzenia reklamacji

1. Odpowiadamy na reklamację dotyczącą usług płatniczych najpóźniej w ciągu 15 dni roboczych od dnia jej otrzymania. W przypadku pozostałych reklamacji, odpowiemy najpóźniej w ciągu 30 dni kalendarzowych od daty ich otrzymania.
2. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, gdy nie możemy rozpatrzyć reklamacji i odpowiedzieć na nią odpowiednio w ciągu 15 dni roboczych lub 30 dni kalendarzowych, wydłużamy ten czas:
   - do 35 dni roboczych dla reklamacji dotyczących usług płatniczych;
   - do 60 dni kalendarzowych w przypadku pozostałych reklamacji.

   Za szczególnie skomplikowane przypadki uznajemy reklamacje, które:
   - dotyczą transakcji kartą poza granicami kraju;
   - wymagają od nas uzyskania informacji od organizacji rozliczającej transakcje kartami płatniczymi lub od podmiotów trzecich współpracujących z nami.
3. Jeśli nie możemy odpowiedzieć na reklamację w terminie określonym w ust. 1, wówczas w ciągu 14 dni kalendarzowych od otrzymania reklamacji:
   1) wyjaśniamy przyczyny opóźnienia;
   2) wskazujemy okoliczności, które musimy ustalić, aby rozpatrzyć sprawę;
   3) podajemy przewidywany termin odpowiedzi, który nie może być dłuższy niż określony w ust. 2 .
4. Aby zachować terminy odpowiedzi na reklamację (ust. 1 i 2 ) wystarczy, że odpowiemy przed upływem tych terminów. W przypadku odpowiedzi na piśmie wystarczające jest nadanie jej w placówce pocztowej operatora wyznaczonego w rozumieniu art. 3 pkt 13 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe.
5. Gdy odpowiadamy na reklamację, bierzemy pod uwagę stan faktyczny w ostatnim dniu terminu na udzielenie odpowiedzi na reklamację. Trzymamy się terminów z ust. 1, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach z ust. 2, chyba że informacje i ewentualne dokumenty, którymi dysponujemy, pozwalają odpowiedzieć wcześniej.
6. Gdy zmieni się stan faktyczny, na podstawie którego odpowiedzieliśmy na reklamację, to ponownie ją rozpatrzymy biorąc pod uwagę zmiany, jeśli są na korzyść klienta.

## § 4
## Sposób powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji

1. Na reklamację odpowiadamy w takiej formie w jakiej otrzymaliśmy reklamację lub zgodnie z Twoim wnioskiem, jeżeli wskażesz inny sposób udzielenia odpowiedzi.
   Odpowiedź na reklamację wysyłamy:
   - listem poleconym lub przez skrzynkę elektroniczną, z zastrzeżeniem pkt 2,
   - e-mailem w formie podpisanego elektronicznie pliku pdf, zaszyfrowanego hasłem. Hasło do odczytania lub odsłuchania odpowiedzi wyślemy na numer telefonu, który podasz w formularzu reklamacji.
2. Jeżeli nie zawarłeś z nami umowy, a złożyłeś reklamację, odpowiedź wyślemy na adres wskazany w reklamacji lub adres e-mailowy.

## § 5
## Usługa Chargeback

1. Przeprowadzimy usługę Chargeback jeżeli dokonałeś transakcji kartą i:
   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) dokonałeś zwrotu towaru, ale nie nastąpił zwrot pieniędzy.
2. Przeprowadzimy usługę Chargeback po podjęciu przez użytkownika karty działań w stosunku do akceptanta, które mają na celu:
   1) odzyskanie kwoty transakcji lub
   2) dostarczenie towaru/usługi zgodnie z umową lub
   3) zapewnienie innych wymogów, od których spełnienia uzależnione będzie wszczęcie usługi Chargeback (w tym zastrzeżenie karty).
3. Złóż wniosek o usługę Chargeback niezwłocznie gdy:
   1) stwierdzisz sytuację określoną w ust. 1 i
   2) podejmiesz działania wskazane w ust. 2 .
4. Do wniosku o usługę Chargeback dołącz:
   1) potwierdzenie zawarcia umowy, zakupu towaru lub usługi;
   2) pisemne wyjaśnienie zawierające potwierdzenie działań wskazanych w ust. 2;
   3) szczegółowy opis zdarzenia oraz wykaz niezgodności;
   4) informację na temat działań podjętych wobec akceptanta – tj. co najmniej wskaż:
      a) daty i formy kontaktu posiadacza karty/użytkownika karty z akceptantem,
      b) dane akceptanta,
      c) treści zgłoszonego żądania oraz
      d) treści odpowiedzi udzielonej przez akceptanta;
   5) informację czy towar został zwrócony. Jeśli towar nie został zwrócony:
      a) wskaż jaka jest tego przyczyna,
      b) dołącz 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 regulacjami międzynarodowej organizacji płatniczej, której logo znajduje się na karcie wykorzystanej do transakcji (Visa lub Mastercard), na zasadach i w terminach wskazanych przez te organizacje płatnicze.
6. Decyzja w sprawie zwrotu kwoty transakcji użytkownikowi jest niezależna od nas.
7. Poinformujemy Cię o decyzji akceptanta w terminie 5 dni roboczych od dnia jej otrzymania. Jeśli stwierdzimy bezzasadność żądania zgłoszonego we wniosku o Chargeback, kwota kwestionowanej transakcji nie jest zwracana.

## § 6
## Informacje dodatkowe

1. Nasz bank podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
2. Jeśli masz spór z naszym bankiem, możesz zwrócić się o pomoc do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta.
3. Gdy nie zgadzasz się ze stanowiskiem zawartym w odpowiedzi na reklamację, możesz:
   1) odwołać się do Prezesa 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) skierować sprawę do sądu powszechnego.

4. Jeśli składasz skargę na działalność Zarządu, odwołujesz się do Rady Nadzorczej banku. Procedura jest taka jak w przypadku reklamacji.

## § 7
## Skargi i wnioski

1. Możesz składać do banku skargi, które nie są reklamacjami. Skargi mogą dotyczyć zachowań pracowników, usług lub naszej działalności.
2. Możesz również składać wnioski dotyczące poprawy funkcjonowania banku, lepszego zaspokojenia potrzeb klientów, usprawnienia pracy lub poszerzenia oferty.
3. Do skarg i wniosków stosujemy odpowiednio postanowienia dotyczące reklamacji za wyjątkiem § 6 ust. 3 pkt 4.

## Zgoda banku na udział w pozasądowym postępowaniu

Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z 23 września 2016 roku mogą prowadzić :
1.Rzecznik Finansowy**, (www.rf.gov.pl);
2.Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego, (www.knf.gov.pl);
3.Bankowy Arbitraż Konsumencki przy Związku Banków Polskich*, (www.zbp.pl).

| **Wyjaśnienia oznaczeń** | |
|---|---|
| * | dotyczy konsumentów |
| ** | dotyczy klientów indywidualnych oraz osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, w tym wspólników spółki cywilnej oraz rolników |