



Bank Spółdzielczy w Lipce

Informacja dla Klienta dotycząca zasad składania reklamacji, skarg i wniosków

Bank Spółdzielczy w Lipce z siedzibą w Lipce przy ul. Kościuszki 35, 77-420 Lipka (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

01. Reklamację możesz złożyć:

- w dowolnej placówce banku (papierowo lub ustnie do protokołu);
- telefonicznie (numery na naszej stronie internetowej);
- papierowo na adres dowolnej placówki banku;
- e-mailem (adres na naszej stronie internetowej) albo przez skrzynkę elektroniczną:

AE:PL-28951-86120-SVEWD-27.

02. 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.

03. Adresy placówek banku znajdziesz na naszej stronie internetowej: www.bsลิปكا.pl.

§ 2

Dane zawarte w reklamacji

01. W pisemnej reklamacji umieść:

- swoje imię i nazwisko lub nazwę firmy;
- adres korespondencyjny;
- dokładny opis zdarzenia lub Twoich zastrzeżeń;
- informację, czego oczekujesz po rozpatrzeniu zastrzeżeń;
- podpis;
- Twój numer telefonu, jeśli odpowiedź na reklamację chcesz dostać e-mailem (przez telefon prześlemy Ci hasło do otwarcia korespondencji), z zastrzeżeniem ust. 2.

02. Jeśli reklamujesz transakcję wykonaną kartą, dodatkowo umieść:

- imię i nazwisko użytkownika;
- numer karty;
- numer rachunku, do którego wydano kartę;
- datę reklamowanej transakcji;
- kwotę i walutę reklamowanej transakcji;
- miejsce transakcji (nazwa placówki, miasto, państwo).

03. Jeśli brakuje nam informacji wymaganych do rozpatrzenia reklamacji, zwrócimy się do Ciebie o ich uzupełnienie.

04. Jeśli odmówisz:

- podania wszystkich danych, których potrzebujemy, aby rozpocząć procedurę,
 - złożenia podpisu na formularzu reklamacji transakcji kartą,
- poinformujemy Cię, że nie możemy rozpatrzyć 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

- 01.** 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.
- 02.** 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.
- 03.** Jeśli nie możemy odpowiedzieć na reklamację w terminie określonym w ust. 1, wówczas w ciągu 14 dni kalendarzowych od otrzymania reklamacji:
- wyjaśniamy przyczyny opóźnienia;
 - wskazujemy okoliczności, które musimy ustalić, aby rozpatrzyć sprawę;
 - podajemy przewidywany termin odpowiedzi, który nie może być dłuższy niż określony w ust. 2 .
- 04.** 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.
- 05.** 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.

- 06.** Gdy zmieni się stan faktyczny, na podstawie którego odpowiedzieliśmy na reklamację, to ponownie ją rozpatrzymy biorąc pod uwagę zmiany, jeśli są na Twoją korzyść.

§ 4

Sposób powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji

- 01.** 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 lub skanu podpisanego pisma, zaszyfrowanego hasłem. Hasło do odczytania lub odsłuchania odpowiedzi wyślemy na numer telefonu, który podasz w formularzu reklamacji.
- 02.** Jeżeli nie zawarłeś z nami umowy, a złożyłeś reklamację, odpowiedź wyślemy na adres wskazany w reklamacji lub adres e-mailowy.

§ 5

Usługa Chargeback

- 01.** Przeprowadzimy usługę Chargeback jeżeli dokonałeś transakcji kartą i:
- zakupiony towar nie został dostarczony zgodnie z umową;
 - zakupiony towar jest niezgodny z opisem (umową) bądź uszkodzony;
 - zakupiona usługa nie została wykonana albo jest niezgodna z opisem (umową);
 - dokonałeś zwrotu towaru, ale nie nastąpił zwrot pieniędzy.
- 02.** Przeprowadzimy usługę Chargeback po podjęciu przez użytkownika karty działań w stosunku do akceptanta, które mają na celu:
- odzyskanie kwoty transakcji lub
 - dostarczenie towaru/usługi zgodnie z umową lub
 - zapewnienie innych wymogów, od których spełnienia uzależnione będzie wszczęcie usługi Chargeback (w tym zastrzeżenie karty).
- 03.** Złóż wniosek o usługę Chargeback niezwłocznie gdy:
- stwierdzisz sytuację określoną w ust. 1 i
 - podejmiesz działania wskazane w ust. 2 .
- 04.** Do wniosku o usługę Chargeback dołącz:
- potwierdzenie zawarcia umowy, zakupu towaru lub usługi;
 - pisemne wyjaśnienie zawierające potwierdzenie działań wskazanych w ust. 1;
 - szczegółowy opis zdarzenia oraz wykaz niezgodności;
 - informację na temat działań podjętych wobec akceptanta – tj. co najmniej wskaż:
 - daty i formy kontaktu posiadacza karty/użytkownika karty z akceptantem,
 - dane akceptanta,
 - treści zgłoszonego żądania oraz

- treści odpowiedzi udzielonej przez akceptanta;
 - informację czy towar został zwrócony. Jeśli towar nie został zwrócony:
 - wskaż jaka jest tego przyczyna,
 - dołącz potwierdzenie odesłania otrzymanego towaru lub opis podjętych prób zwrotu towaru;
 - 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.
- 05.** 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.
- 06.** Decyzja w sprawie zwrotu kwoty transakcji użytkownikowi jest niezależna od nas.
- 07.** 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

- 01.** Nasz bank podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
- 02.** Jeśli masz spór z naszym bankiem, możesz zwrócić się o pomoc do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta.
- 03.** Gdy nie zgadzasz się ze stanowiskiem zawartym w odpowiedzi na reklamację, możesz:
- odwołać się do Zarządu banku,
 - złożyć zapis na Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego;
 - skorzystać z instytucji Arbitra Bankowego przy Związku Banków Polskich*;
 - złożyć wniosek do Rzecznika Finansowego w sprawie rozwiązania sporu**;
 - skierować sprawę do sądu powszechnego.
- 04.** Jeśli składasz skargę na działalność Zarządu, odwołujesz się do Rady Nadzorczej banku. Procedura jest taka jak w przypadku reklamacji.

§ 7

Skargi i wnioski

- 01.** Możesz składać do banku skargi, które nie są reklamacjami. Skargi mogą dotyczyć zachowań pracowników, usług lub naszej działalności.
- 02.** Możesz również składać wnioski dotyczące poprawy funkcjonowania banku, lepszego zaspokojenia potrzeb klientów, usprawnienia pracy lub poszerzenia oferty.
- 03.** 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 :

- 01.** Rzecznik Finansowy***, (www.rf.gov.pl);
- 02.** Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego, (www.knf.gov.pl);
- 03.** 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