



Informacja dotycząca zasad składania i rozpatrywania reklamacji

Jeżeli posiadasz zastrzeżenia dotyczące świadczonych przez Bank Spółdzielczy w Zwoleń [dalej: my] usług i wykonywanych czynności bankowych, masz prawo złożyć reklamację.

Forma i miejsce złożenia reklamacji

Reklamację możesz złożyć:

- 1) w dowolnej placówce banku (pisemnie lub ustnie do protokołu),
- 2) telefonicznie w formie ustnej na numer telefonu dowolnej placówki banku,
- 3) listownie na adres dowolnej placówki Banku, albo na adres do doręczeń elektronicznych: AE:PL-49004-70506-FJJVJ-17
- 4) wysyłając e-mail na adres: reklamacje@bs-zwolen.com.pl lub wypełniając formularz kontaktowy znajdujący się pod symbolem koperty w prawym górnym rogu strony.

Adresy i numery telefonów placówek banku znajdziesz na naszej stronie internetowej www.bszwolen.pl.

Dane zawarte w reklamacji

W pisemnej reklamacji umieść:

- a) swoje imię i nazwisko lub nazwę,
- b) swój adres korespondencyjny,
- c) dokładny opis zdarzenia lub Twoich zastrzeżeń,
- d) oczekiwany przez Ciebie stan po rozpatrzeniu reklamacji
- e) swój podpis,
- f) swój adres e-mail i numer telefonu, jeśli odpowiedź na reklamację chcesz otrzymać na e-mail (na Twój numer telefonu prześlemy hasło do otwarcia korespondencji).

Jeżeli reklamujesz transakcję wykonaną kartą, dodatkowo umieść:

- a) imię i nazwisko użytkownika,
 - b) numer karty, której użyto do przeprowadzenia transakcji,
 - c) numer rachunku, do którego wydano kartę,
 - d) datę reklamowanej transakcji,
 - e) kwotę i walutę reklamowanej transakcji,
 - f) miejsce dokonania transakcji (nazwa placówki, miasto, państwo)
- oraz jeśli to możliwe dołącz posiadane przez siebie dokumenty/informacje dotyczące reklamowanej transakcji.

Jeżeli z treści Twojej reklamacji nie będziemy mogli ustalić jej przedmiotu, to skontaktujemy się z Tobą w celu uzupełnienia brakujących informacji.

Jeśli odmówisz:

- 1) podania wszystkich danych, których potrzebujemy, aby rozpocząć procedurę rozpatrywania reklamacji,
 - 2) 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 niżej podanych terminach.

Terminy rozpatrzenia reklamacji

Odpowiemy 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.

W szczególnie skomplikowanych przypadkach, gdy nie możemy rozpatrzyć reklamacji i odpowiedzieć na nią odpowiednio w ciągu 15 dni roboczych lub 30 dni kalendarzowych, wydłużymy ten czas do 35 dni roboczych dla reklamacji dotyczących usług płatniczych lub do 60 dni kalendarzowych w przypadku pozostałych reklamacji. Jednocześnie:

- 1) wyjaśnimy przyczynę opóźnienia,
- 2) wskażemy okoliczności, które musimy ustalić, aby rozpatrzyć sprawę,
- 3) podamy Ci przewidywany termin odpowiedzi na reklamację, który nie może być dłuższy niż 35 dni roboczych dla reklamacji dotyczących usług płatniczych lub 60 dni kalendarzowych w przypadku pozostałych reklamacji.

Powyższą informację prześlemy Ci pisemnie lub e-mailem (jeżeli wskażesz, że odpowiedź na reklamację chcesz otrzymać na e-mail).

Za szczególnie skomplikowane przypadki uznajemy reklamacje, które:

- 1) dotyczą transakcji kartą poza granicami kraju;
- 2) wymagają od nas uzyskania informacji od organizacji rozliczającej transakcje kartami płatniczymi lub od podmiotów trzecich współpracujących z nami.

Gdy odpowiadamy na reklamację, bierzemy pod uwagę stan faktyczny w ostatnim dniu terminu na udzielenie odpowiedzi na reklamację. Gdy zmieni się stan faktyczny, na podstawie którego odpowiedzieliśmy na reklamację, to ponownie ją rozpatrzymy biorąc pod uwagę zmiany, jeśli są na korzyść klienta.

Odpowiedź na reklamację

Odpowiedź na reklamację zawiera:

- 1) informację o wyniku jej rozpatrzenia;
 - 2) imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi ze wskazaniem jej stanowiska służbowego;
- Jeśli nie uwzględnimy Twojej reklamacji – to w odpowiedzi zamieścimy uzasadnienie faktyczne i prawne.

Na reklamację odpowiadamy w takiej formie w jakiej otrzymaliśmy reklamację lub zgodnie z Twoim wnioskiem, jeżeli wskażesz inny sposób udzielenia odpowiedzi.

Na reklamacje odpowiemy listem poleconym na adres wskazany w reklamacji lub na adres do doręczeń elektronicznych, albo na e-mail (jeżeli wskażesz, że odpowiedź na reklamację chcesz otrzymać na e-mail) w formie zabezpieczonego hasłem pliku pdf. Hasło do odczytania odpowiedzi wyślemy Ci na numer telefonu, który podasz nam w formularzu reklamacji.

Jeżeli nie zawarłeś z nami umowy, a złożyłeś reklamację, odpowiedź wyślemy na adres wskazany w reklamacji lub adres e-mail.

Usługa Chargeback

Jeżeli dokonałeś transakcji kartą i okazało się, że:

- 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);
- lub też dokonałeś zwrotu towaru, ale nie nastąpił zwrot pieniędzy, możesz złożyć wniosek o przeprowadzenie usługi Chargeback (tzw. obciążenie zwrotne).

Do swojego wniosku o usługę Chargeback dołącz:

- 1) potwierdzenie zawarcia umowy, zakupu towaru lub usługi albo potwierdzenie odesłania - jeżeli

zwróciłeś towar,

2) pisemne wyjaśnienie, w którym:

a) opisziesz szczegółowo zdarzenia oraz przedstawisz niezgodności, a jeśli nie zwróciłeś towaru - przyczyny, które to spowodowały (opisz także w jaki sposób próbowałeś zwrócić towar),

b) podasz informacje o samodzielnie podjętych działaniach w celu odzyskania pieniędzy, w tym:

- datę i sposób kontaktu z akceptantem transakcji lub sprzedawcą,

- dane akceptanta lub sprzedawcy,

- treść zgłoszonego żądania,

- treść odpowiedzi udzielonej przez akceptanta transakcji lub sprzedawcę.

3) 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.

Po sprawdzeniu czy Twoje zgłoszenie spełnia wymogi usługi Chargeback, prześlemy je za pośrednictwem Visa lub Mastercard, do sprzedawcy, z którym się nie zgadzasz. Sprzedawca lub jego Bank rozpatrzą przekazane przez nas zgłoszenie na zasadach i w terminach wskazanych przez Visa lub Mastercard (zastosowane zostaną zasady tej organizacji płatniczej, której logo znajduje się na karcie użytej do transakcji). Wyjaśnienia, które otrzymamy od sprzedawcy lub jego Banku za pośrednictwem Visa lub Mastercard, prześlemy Ci w terminie 5 dni roboczych od ich otrzymania. Decyzja w sprawie zwrotu kwoty transakcji jest niezależna od nas.

Informacje dodatkowe

Nasz Bank podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

Jeśli masz spór z naszym Bankiem, możesz zwrócić się o pomoc do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta.

Jeśli nie zgodzisz się z wynikiem rozpatrzonej przez nas reklamacji, możesz:

1) odwołać się do Prezesa Zarządu Banku Spółdzielczego w Zwoleniu,

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.

Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich 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