

Reklamacje dotyczące transakcji dokonywanych kartami płatniczymi

1. Reklamacje dotyczące transakcji dokonywanych kartami płatniczymi wydanymi przez Bank mogą być zgłaszane przez klientów:
 - 1) osobiście - w dowolnej placówce Banku, w formie pisemnej lub ustnej do protokołu;
 - 2) telefonicznie - w dowolnej placówce Banku, których numery podane są na stronie internetowej Banku;
 - 3) listownie - na adres Centrali lub dowolnej placówki Banku;
 - 4) z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej - wysyłając e-mail na adres podany na stronie internetowej banku;
 - 5) faksem - na numery placówek Banku, podane na stronach internetowych Banku.

2. W przypadku reklamacji dotyczących transakcji dokonanych kartami płatniczymi złożonych przez klientów instytucjonalnych, za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą (w tym również wspólników spółek cywilnych oraz rolników) reklamacje mogą być zgłaszane w formie:
 - 1) osobiście - w dowolnej placówce Banku, w formie pisemnej;
 - 2) listownie - na adres Centrali lub dowolnej placówki Banku;
 - 3) z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wysyłając e-mail na adres podany na stronie internetowej banku;
 - 4) faksem - na numery placówek Banku, podane na stronach internetowych Banku.

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), pracownik przyjmujący reklamację, najpóźniej następnego dnia roboczego od dnia wpływu reklamacji, zobowiązany jest w formie pisemnej, zgodnie z załącznikiem nr 7, poinformować klienta o przyjęciu jego oświadczenia, wraz ze wskazaniem terminu rozpatrzenia reklamacji oraz zobowiązać klienta do złożenia podpisu na formularzu reklamacji wypełnionym przez pracownika Banku, w terminie 2 dni od dnia otrzymania pisma.

4. Reklamacje dotyczące transakcji dokonanych kartami płatniczymi winny być składane na obowiązujących w banku formularzach wg wzoru stanowiącego załącznik nr 6.
5. Jeżeli reklamacja dotyczy niezgodności w obciążeniu lub uznaniu rachunku karty, pracownik banku, przed przyjęciem reklamacji, jest zobowiązany do sprawdzenia czy wystąpiła niezgodność w obciążeniu lub uznaniu rachunku karty, w szczególności czy blokady autoryzacyjne dotyczące reklamacji zostały rozliczone.
6. Treść reklamacji kartowej złożonej w formie pisemnej powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko składającego reklamację;
 - 2) adres korespondencyjny;
 - 3) dokładny opis zdarzenia lub przedmiotu zastrzeżeń klienta;
 - 4) oczekiwany przez klienta stan po rozpatrzeniu zastrzeżeń;
 - 5) własnoręczny podpis składającego reklamację.
7. Reklamacja kartowa musi dodatkowo, oprócz elementów wymienionych w Zasadach, 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 placówki, miasto, państwo).
7. W przypadku, gdy brakuje informacji wymaganych do rozpatrzenia reklamacji, Bank niezwłocznie zwraca się do klienta o ich uzupełnienie - w formie, w jakiej klient złożył reklamację.
8. W sytuacji, gdy klient odmówi podania wszystkich danych niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji, a także w razie odmowy złożenia podpisu na formularzu reklamacji dotyczącej transakcji dokonanej kartą, Bank informuje go, że rozpatrzenie reklamacji nie będzie możliwe ze względu na niekompletność oświadczenia klienta. Niezależnie od powyższego Bank Udziela odpowiedzi na reklamację klienta w terminie wskazanym w §14 ust.1 Zasad, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach w terminie określonym w §14ust.2 Zasad
9. Reklamację każdej transakcji należy złożyć na oddzielnym piśmie lub na oddzielnym formularzu. Do reklamacji – o ile to możliwe – należy dołączyć dokumenty, dodatkowe informacje/wyjaśnienia dotyczące reklamowanej transakcji.
10. Rejestracja reklamacji odbywa się zgodnie z obowiązującymi w Banku zasadami.
11. Reklamacja przekazywana jest niezwłocznie w formie elektronicznej lub faksem do rozpatrzenia przez DBM.
11. Placówka Banku przekazuje reklamację wraz ze wszystkimi załącznikami najpóźniej następnego dnia roboczego

od daty jej wpływu, na adres: karty_reklamacje@sgb.pl

12. DBM weryfikuje kompletność dokumentacji i o brakach lub błędach informuje Bank najpóźniej w ciągu 2 dni roboczych po wpłynięciu reklamacji.

13. Pracownik banku zobowiązany jest do uzupełnienia dokumentacji w terminie 2 dni roboczych od otrzymania informacji o konieczności uzupełnienia lub skorygowania danych

14. W przypadku nieuzupełnienia braków reklamacja nie będzie mogła być procesowana przez DBM.

12. W przypadku reklamacji wypłaty gotówki w bankomacie obsługiwany przez placówkę Banku, należy do dokumentacji załączyć dziennik bankomatowy w wersji elektronicznej wraz z informacją, czy w okresie pomiędzy bilansowaniami wystąpiła nadwyżka i w jakiej wysokości, niedobór lub nie stwierdzono nadwyżki/niedoboru, w przypadku gdy o te dokumenty z zapytaniem wystąpi DBM, Bank ma czas do 5 dni roboczych na dostarczenie dokumentów.

13. Za szczególnie skomplikowane przypadki uznaje się reklamacje dotyczące transakcji dokonanych kartą poza granicami kraju lub wymagające uzyskania informacji od organizacji zajmujących się rozliczeniem transakcji wykonywanych przy użyciu kart płatniczych lub od podmiotów trzecich współpracujących z Bankiem.

14. DBM prowadzi postępowanie wyjaśniające w sprawie reklamowanej transakcji na zlecenie Banku, a o rozpatrzeniu reklamacji informuje Bank nie później niż w ciągu 2 dni roboczych od rozpatrzenia reklamacji.

15. Wszelkie informacje na temat prowadzonej reklamacji posiadacz rachunku/użytkownik karty uzyskuje w placówce Banku, do której wpłynęła reklamacja.

16. W przypadku uznania reklamacji, DBM przekazuje dyspozycję dotyczącą uznania rachunku klienta do DRS i przekazuje do Banku stosowną informację.

17. Treść, forma oraz termin udzielenia przez Bank odpowiedzi na reklamację określone są w Zasadach.

18. Reklamacje dotyczące transakcji bankomatowych w sieci SGB są rozpatrywane przez DBM w terminie 10 dni roboczych.

19. W przypadku transakcji dokonanych w bankomatach nie należących do sieci SGB oraz we własnej sieci akceptacyjnej FDP zasadność reklamacji zostanie rozpatrzona w ciągu 30 dni.

00. W przypadku transakcji dokonywanych w pozostałych punktach handlowo-usługowych, transakcji internetowych oraz MOTO postępowanie reklamacyjne jest procesowane 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.

19. 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.

20. 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.

21. W przypadku, gdy posiadacz karty zdecyduje o upoważnieniu Banku do wykonywania jego praw jako pokrzywdzonego w postępowaniu karnym, winien złożyć w Banku stosowne pełnomocnictwo, z prawem do udzielania dalszych pełnomocnictw, ze wskazaniem sygnatury sprawy i organu, przed którym toczy się postępowanie karne; wraz ze złożeniem pełnomocnictwa posiadacz karty powinien dodatkowo zawrzeć z Bankiem umowę z elementami zlecenia, która będzie regulować wzajemne prawa i obowiązki stron oraz ewentualne rozliczenia stron związane z wykonywaniem umowy przez Bank.

22. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym załączniku zastosowanie znajdują postanowienia zawarte w zasadach.