



Spółdzielcza Grupa Bankowa
Bank Spółdzielczy w Nakle nad Notecią

Informacja dla Klienta dotycząca zasad składania reklamacji i skarg

W przypadku posiadania zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Bank w zakresie wykonywanych czynności bankowych w rozumieniu ustawy Prawo bankowe z dnia 29 sierpnia 1997 r., Klient ma prawo złożyć reklamację.

[Forma i miejsce złożenia reklamacji]

§ 1

1. Reklamacja może być wnoszona przez Klienta:
 - 1) osobiście w Centrali (siedzibie Banku) lub w dowolnej placówce Banku w formie pisemnej lub ustnej;
 - 2) telefonicznie w formie ustnej poprzez kontakt z placówką Banku na numery podane na stronie internetowej Banku (www.bsnaklo.pl) - dotyczy wyłącznie zgłoszenia podejrzenia transakcji nieautoryzowanej;
 - 3) listownie w formie pisemnej na adres Centrali lub dowolnej placówki Banku;
 - 4) z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wysyłając e-mail na adres podany na stronie internetowej Banku lub za pośrednictwem skrzynki elektronicznej¹;
 - 5) za pośrednictwem bankowości internetowej Internet Banking.
2. W przypadku reklamacji dotyczących kart płatniczych składanych przez Klientów innych niż instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, w tym wspólników spółek cywilnych oraz rolników składane w formie ustnej Bank wezwie Klienta do uzupełnienia reklamacji poprzez złożenie podpisu na formularzu reklamacyjnym.
3. Reklamacje dotyczące transakcji dokonanych kartami płatniczymi winny być składane na obowiązującym w Banku formularzu, przy czym reklamację dotyczącą każdej transakcji należy złożyć na oddzielnym formularzu. Do reklamacji - o ile to możliwe - należy dołączyć dokumenty, dodatkowe informacje/wyjaśnienia dotyczące reklamowanej transakcji.
4. Adresy Centrali Banku Spółdzielczego w Nakle nad Notecią oraz wszystkich placówek znajdują się na stronie internetowej: www.bsnaklo.pl.

[Zakres danych zawartych w reklamacji]

§ 2

1. Treść reklamacji złożonej w formie pisemnej powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko lub nazwę Klienta;
 - 2) adres korespondencyjny i/lub adres e-mail / i numer telefonu kontaktowego;
 - 3) dokładny opis zdarzenia lub przedmiotu zastrzeżeń Klienta;

¹ obowiązuje od dnia wejścia w życie Regulaminu świadczenia usług w zakresie prowadzenia rachunków bankowych dla klientów indywidualnych lub Regulaminu świadczenia usług w zakresie prowadzenia rachunków bankowych dla klientów instytucjonalnych w Banku Spółdzielczym w Nakle nad Notecią

- 4) oczekiwany przez Klienta stan po rozpatrzeniu zastrzeżeń;
 - 5) własnoręczny podpis Klienta,
z zastrzeżeniem ust. 2.
2. Reklamacja dotycząca transakcji dokonywanych kartami płatniczymi oprócz danych zawartych w ust. 1 dodatkowo powinna 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).
 3. W przypadku stwierdzenia przez Bank braku informacji wymaganych do rozpatrzenia reklamacji, Bank zwraca się do Klienta o ich uzupełnienie w formie, w jakiej Klient złożył reklamację.
 4. W sytuacji odmowy podania przez Klienta wszystkich danych niezbędnych do rozpoczęcia procesu dotyczącego rozpatrzenia reklamacji, Bank informuje Klienta, że rozpatrzenie reklamacji nie będzie możliwe, ze względu na niekompletność oświadczenia Klienta. Niezależnie od powyższego Klient jest informowany o rozpatrzeniu reklamacji niezwłocznie, nie później niż w terminie 15 dni roboczych w przypadku reklamacji, które dotyczą praw i obowiązków wynikających z Ustawy o usługach płatniczych, 30 dni kalendarzowych w pozostałych przypadkach, od dnia otrzymania reklamacji przez Bank, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach w terminie 35 dni roboczych w przypadku reklamacji, które dotyczą praw i obowiązków wynikających z Ustawy o usługach płatniczych, 60 dni kalendarzowych w pozostałych przypadkach.

[Sposób potwierdzenia wpływu reklamacji]

§ 3

Na życzenie Klienta Bank potwierdza złożenie reklamacji w formie pisemnej.

[Termin rozpatrzenia reklamacji]

§ 4

1. Odpowiedź na reklamację winna być udzielona bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 15 dni roboczych w przypadku reklamacji, które dotyczą praw i obowiązków wynikających z Ustawy o usługach płatniczych, 30 dni kalendarzowych w pozostałych przypadkach, od dnia 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, które dotyczą praw i obowiązków wynikających z Ustawy o usługach płatniczych, oraz do 60 dni kalendarzowych w pozostałych przypadkach.
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, Bank informuje o tym Klienta w terminie 14 dni kalendarzowych od otrzymania reklamacji wraz z podaniem:
 - 1) przyczyn opóźnienia w rozpatrywaniu reklamacji;
 - 2) okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozstrzygnięcia sprawy;
 - 3) przewidywanego terminu udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację, który nie może być dłuższy niż określony w ust. 2.
5. 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.
6. 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.
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.

[Sposób powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji]

§ 5

1. Odpowiedź na reklamację udzielana jest w formie pisemnej i:
 - 1) wysyłana listem poleconym na adres wskazany przez Klienta w reklamacji, z zastrzeżeniem ust. 2;
 - 2) wysyłana wyłącznie na wniosek Klienta z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres mailowy, który klient poda w formularzu reklamacji;
 - 3) przekazywana Klientowi osobiście podczas jego wizyty w placówce (Klient potwierdza odbiór podpisem na egzemplarzu pozostającym w Banku).
2. W przypadku, gdy Klient wskaże formę elektroniczną, jako formę otrzymania odpowiedzi na reklamację, odpowiedź na reklamację i informacja, o której mowa w § 3 ust. 4, w formie pliku pdf i zaszyfrowana hasłem jest wysłana na adres e-mail Klienta. Hasło dla Klienta umożliwiające odczytanie odpowiedzi na reklamację lub informację, o której mowa w § 3 ust. 4 jest wysyłane w formie sms na numer telefonu Klienta podany na formularzu reklamacji.
3. W odniesieniu do Klientów, którzy nie zawarli z Bankiem umowy, a złożyli reklamację, odpowiedź wysyłana jest na adres wskazany w reklamacji lub adres mailowy, o którym mowa w ust. 1 pkt 2.
4. Zasady z ust. 2 nie stosuje się do Klientów instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, w tym wspólników spółek cywilnych i rolników.

[Usługa Chargeback]

§ 6

1. W przypadku transakcji dokonywanych kartami Bank przeprowadza usługę chargeback na wniosek posiadacza karty/użytkownika karty w przypadku, gdy:
 - 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),
 - dokonany został zwrot towaru, ale nie nastąpił zwrot zapłaconych środków pieniężnych,
 - rachunek karty został obciążony kwotą stanowiącą należność za usługę lub towar, które nie były zamawiane lub nabywane przez posiadacza karty/użytkownika karty.
2. Bank przeprowadza usługę chargeback po podjęciu przez posiadacza karty/ użytkownika karty działań w stosunku do akceptanta, mających na celu odzyskanie kwoty transakcji lub dostarczenie towaru/usługi zgodnie z umową albo innych wymogów, od których spełnienia uzależnione będzie uruchomienie usługi chargeback, jak zastrzeżenie karty.
3. Posiadacz karty/użytkownik karty składa wniosek o usługę chargeback niezwłocznie po stwierdzeniu sytuacji określonej w ust. 1 i podjęciu działań, o których mowa w ust. 2
4. Do wniosku o usługę chargeback Klient winien dołączyć następujące dokumenty:
 - potwierdzenie zawarcia umowy, zakupu towaru lub usługi;
 - pisemne wyjaśnienie zawierające informacje wskazane w § 2 ust. 2;
 - szczegółowy opis zdarzenia oraz wykaz niezgodności;
 - informację na temat działań podjętych wobec akceptanta (tj. co najmniej wskazanie: daty i formy kontaktu posiadacza karty/użytkownika karty z akceptantem, danych akceptanta, treści zgłoszonego żądania oraz odpowiedzi udzielonej przez akceptanta);
 - informację, czy towar został zwrócony, a jeśli nie – jaka jest tego przyczyna, 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.
5. Usługa chargeback jest przeprowadzana zgodnie z międzynarodowymi regulacjami 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 posiadaczowi karty/użytkownikowi karty jest niezależna od Banku.
7. Bank 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.

[Zgłaszanie nieautoryzowanych transakcji płatniczych

§ 7

1. W przypadku zgłoszenia przez Klienta transakcji płatniczej, która według twierdzenia Klienta nie była przez niego autoryzowana, po stwierdzeniu przez Bank, że transakcja nie była autoryzowana, Bank niezwłocznie nie później jednak niż do końca dnia roboczego

następującego po dniu stwierdzenia wystąpienia nieautoryzowanej transakcji przywróci rachunek Klienta do stanu, jaki istniałby, gdyby transakcja nie miała miejsca.

2. Bank niezwłocznie przekazuje Klientowi informację, o uznaniu jego roszczenia.

[Informacje dodatkowe]

§ 8

1. Bank podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
2. W razie sporu z Bankiem Klient będący konsumentem może zwrócić się o pomoc do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta.
3. W przypadku reklamacji dotyczących ubezpieczeń, Klient Banku ma możliwość zwrócenia się o pomoc do Rzecznika Finansowego.
4. Od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację Klient może:
 - 1) odwołać się do wyższych szczebli decyzyjnych Banku, w tym do Zarządu Banku, a w przypadku złożenia skargi na działalność Zarządu, do Rady Nadzorczej Banku poprzez złożenie odwołania w formie i miejscu właściwej dla reklamacji;
 - 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 lub
 - 5) wystąpić z powództwem do właściwego miejscowo sądu powszechnego wskazując Bank jako pozwanego.
5. Bank wyraża zgodę na udział w pozasądowym postępowaniu w sprawie rozwiązywania sporów między Klientem a Bankiem przed:
 - 1) Rzecznikiem Finansowym**, adres strony internetowej: <https://www.rf.gov.pl>;
 - 2) Sądem Polubownym przy Komisji Nadzoru Finansowego, adres strony internetowej: <https://www.knf.gov.pl>;
 - 3) Bankowym Arbitrażem Konsumenckim przy Związku Banków Polskich*, adres strony internetowej: <https://www.zbp.pl>.

[Skargi]

§ 7

W przypadku posiadania zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Bank lub wykonywanej działalności Klient ma prawo złożyć skargę lub wniosek. Do skarg stosuje się odpowiednio zasady zawarte w § 1-§ 5, § 8 ust. 1-3 oraz 4 pkt. 1.

[Wnioski]

§ 8

Przedmiotem wniosku mogą być sprawy dotyczące poprawy funkcjonowania Banku, poszerzenia oferty Banku lub inne wnioski. Do wniosków stosuje się odpowiednio zasady zawarte w § 1-§ 5.

*) dotyczy wyłącznie reklamacji składanych przez Klientów indywidualnych (konsumentów), nie dotyczy osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, w tym wspólników spółek cywilnych oraz rolników.

***) dotyczy wyłącznie reklamacji składanych przez Klientów indywidualnych oraz osoby fizyczne prowadzące działalność gospodarczą, w tym wspólników spółek cywilnych oraz rolników

Załącznik nr 1 Formularz reklamacji

Załącznik nr 2 Formularz reklamacji kart dla Klientów instytucjonalnych

Załącznik nr 3 Formularz reklamacji kart dla Klientów indywidualnych

Załącznik nr 4 Formularz reklamacyjny ubezpieczeń

Informacja o podmiotach rozpatrujących spory konsumenckie

Bank Spółdzielczy w Nakle nad Notecią na podstawie Ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, informuje, że 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: ul. Nowogrodzka 47A, 02-695 Warszawa oraz na jego stronie internetowej: <https://rf.gov.pl/>.

Bank Spółdzielczy w Nakle nad Notecią na podstawie Ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, informuje że 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: ul. Piękna 20, 00-549 Warszawa oraz na stronie internetowej <https://knf.gov.pl>.

Bank Spółdzielczy w Nakle nad Notecią na podstawie Ustawy z dnia 23 września 2016r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, informuje że 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. Kruczkowskiego 8, 00-380 Warszawa oraz na stronie internetowej <https://zbp.pl/dla-konsumentow/arbiter-bankowy/dzialalnosc>.