

Reklamacje dotyczące transakcji dokonywanych kartami płatniczymi

1. Reklamacje dotyczące transakcji dokonywanych kartami płatniczymi wydanymi przez Bank mogą być zgłaszane przez klientów:
 - 1/ osobiście w placówce Banku w formie pisemnej lub ustnej do protokołu;
 - 2/ telefonicznie w formie ustnej poprzez kontakt z Call Center, którego numery podane są na stronie internetowej banku;
 - 3/ listownie w formie pisemnej na adres placówki Banku;
 - 4/ z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wysyłając e-mail na adres podany na stronie internetowej Banku;
 - 5/ faksem w formie pisemnej na numery Oddziałów, podane na stronach internetowych Banku, z zastrzeżeniem ust. 2.
2. 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 6 do zasad poinformować klienta o przyjęciu jego oświadczenia wraz ze wskazaniem terminu rozpatrzenia reklamacji, o którym mowa w zasadach, oraz zobowiązać klienta do złożenia podpisu na formularzu reklamacji wypełnionym przez pracownika Banku w terminie 2 dni roboczych od dnia otrzymania pisma.
3. Reklamacje dotyczące transakcji dokonanych kartami płatniczymi winny być składane na obowiązujących w Banku formularzach wg wzorów stanowiących odpowiednio:
 - 1/ załącznik nr 10 – w przypadku klientów indywidualnych i osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą (w tym również wspólników spółek cywilnych oraz rolników);
 - 2/ załącznik nr 11 – w przypadku klientów instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą (w tym również wspólników spółek cywilnych) oraz rolników.
4. Jeżeli reklamacja dotyczy niezgodności w obciążeniu lub uznaniu rachunku karty, pracownik placówki Banku jest zobowiązany przed przyjęciem reklamacji do sprawdzenia czy wystąpiła niezgodność w obciążeniu lub uznaniu rachunku karty, w szczególności czy blokady autoryzacyjne dotyczące reklamacji zostały rozliczone.
5. Treść każdej reklamacji kartowej złożonej w formie pisemnej z zastrzeżeniem ust. 7 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.
 - 6/ numer telefonu, w przypadku wyrażenia przez klienta woli otrzymania odpowiedzi na reklamację za pośrednictwem poczty elektronicznej (e-mail) (za pośrednictwem telefonu zostanie przekazane hasło do otwarcia korespondencji).
6. Reklamacja kartowa musi dodatkowo, oprócz elementów wymienionych w niniejszej Instrukcji, 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 usługodawcy, miasto, państwo), zgodne z danymi zaksięgowanej transakcji

Niezależenie od zapisów ust. 5 i zdania poprzedniego, właściwe regulacje mogą zawierać dodatkowe wymogi dotyczące reklamacji dotyczących transakcji dokonywanych kartami płatniczymi.

7. Pracownik placówki Banku weryfikuje kompletność i poprawność danych zawartych w formularzu reklamacyjnym.
8. W przypadku stwierdzenia przez pracownika placówki Banku braku informacji wymaganych do rozpatrzenia reklamacji pracownik placówki Banku niezwłocznie zwraca się do klienta o ich uzupełnienie w formie, w jakiej klient złożył reklamację.
9. W sytuacji odmowy podania przez klienta wszystkich danych niezbędnych do rozpoczęcia procesu dotyczącego rozpatrzenia reklamacji, a także w razie odmowy złożenia podpisu na formularzu reklamacji dotyczącej transakcji dokonanej kartą, pracownik placówki Banku informuje klienta, że rozpatrzenie reklamacji nie będzie możliwe ze względu na niekompletność oświadczenia klienta. Niezależnie od powyższego komórka rozpatrująca udziela odpowiedzi na reklamację klienta w terminie wskazanym w § 14 ust. 1 Instrukcji, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach w terminie określonym w § 14 ust. 2 Instrukcji.
10. 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. Rejestracja reklamacji odbywa się zgodnie z obowiązującymi w Banku Instrukcją.
11. Reklamacja przekazywana jest niezwłocznie w formie elektronicznej do rozpatrzenia przez komórkę rozpatrującą.
12. Placówka Banku przekazuje reklamację wraz ze wszystkimi załącznikami najpóźniej następnego dnia roboczego od daty jej wpływu na adres: karty_reklamacje@sgb.pl
13. Komórka rozpatrująca weryfikuje kompletność przekazanej dokumentacji. Ewentualne niekompletne lub błędne dokumenty, w tym w szczególności formularz reklamacji, pracownik placówki Banku, w której przyjęto reklamację, jest zobowiązany uzupełnić w terminie 2 dni roboczych od otrzymania z komórki rozpatrującej informacji o konieczności uzupełnienia lub skorygowania danych.
14. W przypadku nieuzupełnienia braków reklamacja nie będzie mogła być procesowana przez komórkę rozpatrującą.
15. W przypadku przekazania reklamacji wypłaty gotówki w bankomacie obsługiwanym przez placówkę Banku do komórki rozpatrującej, pracownik placówki Banku do dokumentacji załącza 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.
16. Reklamacje dotyczące transakcji bankomatowych w sieci SGB są rozpatrywane przez DKW w terminie 10 dni roboczych.
17. W przypadku przesłania przez DKW zapytania o 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 placówka Banku ma czas do 5 dni roboczych na dostarczenie dokumentów.
18. 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 roboczych.
19. 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.
20. Wszelkie informacje na temat prowadzonej reklamacji posiadacz rachunku / użytkownik karty uzyskuje w placówce Banku, do której wpłynęła reklamacja.
21. W przypadku uznania reklamacji, komórka rozpatrująca przekazuje dyspozycję dotyczącą uznania rachunku klienta do Zespołu Finansowo - Księgowego.

22. Treść, forma oraz termin udzielenia przez komórkę rozpatrującą odpowiedzi klientowi na reklamację, określone są w niniejszej Instrukcji
23. Udzielając odpowiedzi na reklamację komórka rozpatrująca bierze pod uwagę stan faktyczny istniejący w ostatnim dniu terminu na udzielenie odpowiedzi na reklamację, chyba że informacje i ewentualne dokumenty, jakimi dysponuje komórka rozpatrująca, umożliwiają udzielenie odpowiedzi wcześniej.
24. W przypadku gdy zmianie ulegnie stan faktyczny, w oparciu o który komórka rozpatrująca udzieliła odpowiedzi na reklamację, Bank ponownie rozpoznaje reklamację biorąc pod uwagę zmieniony stan faktyczny, o ile zmiany nastąpiły na korzyść klienta.
25. W przypadku, gdy posiadacz karty zdecyduje się na upoważnienie Banku do wykonywania jego praw jako pokrzywdzonego w postępowaniu karnym, winien on 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.
26. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym załączniku zastosowanie znajdują postanowienia zawarte w Instrukcji.