

Reklamacje dotyczące transakcji dokonywanych kartami płatniczymi

1. Reklamacje dotyczące transakcji dokonywanych kartami płatniczymi wydanymi przez Bank mogą być zgłaszane przez klientów:

- 1) w dowolnej placówce Banku, **papierowo** lub **ustnie** do protokołu;
- 2) **telefonicznie przez call center (numery na stronie internetowej Banku)**;
- 3) **papierowo** na adres dowolnej placówki Banku;
- 4) e-mailem (adres podany na stronie internetowej Banku); albo przez skrzynkę elektroniczną z zastrzeżeniem ust. 2.

2. W przypadku reklamacji dotyczących transakcji dokonanych kartami płatniczymi złożonych w ustnie przez klientów indywidualnych oraz osoby fizyczne prowadzące działalność gospodarczą (w tym również wspólników spółek cywilnych i rolników), pracownik przyjmujący reklamację, w **ciągu 4 dni roboczych** 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.

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) podpis;
- 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 ust. 5, 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) walutę transakcji;
- 7) miejsce dokonania reklamowanej transakcji (nazwa usługodawcy, miasto, państwo), zgodne z danymi zaksięgowanej transakcji

Niezależnie od zapisów ust. 5 i ust. 6 właściwe regulacje mogą zawierać dodatkowe wymogi dotyczące reklamacji 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. **Gdy klient** odmawia podania wszystkich danych niezbędnych do rozparzenia reklamacji, a także w razie odmowy złożenia podpisu na formularzu reklamacji transakcji dokonanej kartą, pracownik placówki Banku informuje klienta, że rozpatrzenie reklamacji nie będzie możliwe ze względu na niekompletność oświadczenia klienta. KR udziela odpowiedzi na reklamację klienta w terminie wskazanym w § 14 ust. 1 Zasad, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach w terminie określonym w § 14 ust. 2 Zasad.
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 Zasadami.
11. Reklamacja przekazywana jest niezwłocznie w formie elektronicznej do rozpatrzenia przez KR.
12. KR przekazuje reklamację wraz ze wszystkimi załącznikami najpóźniej następnego dnia roboczego od daty jej wpływu na adres: karty_reklamacje@sgb.pl
13. KR 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 KR informacji o konieczności uzupełnienia lub skorygowania danych.
14. W przypadku nieuzupełnienia braków reklamacja nie będzie mogła być procesowana przez KR.
15. W przypadku przekazania reklamacji wypłaty gotówki w bankomacie obsługiwany przez placówkę Banku do KR, 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 OP lub KR w terminie 10 dni kalendarzowych.
17. W przypadku przesłania przez OP lub KR 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 3 dni roboczych na dostarczenie dokumentów.
18. W przypadku transakcji dokonywanych w bankomatach nie należących do sieci SGB oraz 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. Wszelkie informacje na temat prowadzonej reklamacji posiadacz rachunku / użytkownik karty uzyskuje w placówce Banku, do której wpłynęła reklamacja.
20. W przypadku uznania reklamacji, OP lub KR przekazuje dyspozycję dotyczącą uznania rachunku klienta do RIS lub ZKiR.
21. Treść, forma oraz termin udzielenia odpowiedzi klientowi na reklamację, określone są w niniejszych Zasadach.
22. Udzielając odpowiedzi na reklamację, KR bierze pod uwagę stan faktyczny istniejący w ostatnim dniu terminu na udzielenie odpowiedzi na reklamację, chyba że informacje i ewentualne dokumenty, jakimi dysponuje, KR, umożliwiają udzielenie odpowiedzi wcześniej.
23. **Gdy** zmianie ulegnie stan faktyczny, w oparciu, o który KR udzielił odpowiedzi na reklamację, Bank ponownie rozpoznaje reklamację biorąc pod uwagę zmieniony stan faktyczny, o ile zmiany nastąpiły na korzyść klienta.

24. **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.

25. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym załączniku zastosowanie znajdują postanowienia zawarte w Zasadach.