

Reklamacje dotyczące transakcji dokonywanych kartami płatniczymi

1. Reklamacje dotyczące transakcji dokonywanych kartami płatniczymi wydanych przez Bank mogą być zgłaszane przez klientów:
 - 1) w dowolnej placówce Banku, w formie pisemnej lub ustnej do protokołu;
 - 2) telefonicznie przez kontakt na numer telefonu podany są na stronie internetowej Banku;
 - 3) listownie na adres dowolnej placówki Banku lub za pośrednictwem skrzynki elektronicznej;
 - 4) wysyłając e-mail na adres podany na stronie internetowej 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 Regulaminu poinformować klienta o przyjęciu jego oświadczenia wraz ze wskazaniem terminu rozpatrzenia reklamacji, o którym mowa w Regulaminie 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) 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 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 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

- rozparzenie reklamacji nie będzie możliwe ze względu na niekompletność oświadczenia klienta. Niezależnie od powyższego pracownik 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 obowiązującym w Banku Regulaminem.
 11. Informacja o zarejestrowanej reklamacji przekazywana jest niezwłocznie w formie elektronicznej do SKW.
 12. Placówka Banku przekazuje reklamację wraz ze wszystkimi załącznikami najpóźniej następnego dnia roboczego od daty jej wpływu na adres: karty_reklamacje@sqb.pl
 13. SKW 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 od SKW informacji o konieczności uzupełnienia lub skorygowania danych.
 14. W przypadku nieuzupełnienia braków reklamacja nie będzie mogła być procesowana.
 15. W przypadku rozpatrywania reklamacji wypłaty gotówki w bankomacie obsługiwanym przez placówkę Banku, 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 i przekazuje całą dokumentację do Zarządu, który podejmuje decyzje w sprawie reklamacji.
 16. Reklamacje dotyczące transakcji bankomatowych w sieci SGB są rozpatrywane przez komórkę SGB-Banku w terminie 10 dni kalendarzowych.
 17. W przypadku przesłania przez komórkę SGB-Banku 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, pracownik placówki Banku realizuje dyspozycję dotyczącą uznania rachunku klienta.
 21. Treść, forma oraz termin udzielenia przez placówkę Banku odpowiedzi klientowi na reklamację, określone są w Regulaminie.
 22. Udzielając odpowiedzi na reklamację, pracownik placówki Banku bierze pod uwagę stan faktyczny istniejący w ostatnim dniu terminu na udzielenie odpowiedzi na reklamację, chyba że informacje i ewentualne dokumenty, jakimi dysponuje, umożliwiają udzielenie odpowiedzi wcześniej.
 23. W przypadku gdy zmianie ulegnie stan faktyczny, w oparciu o który pracownik placówki Banku udzielił odpowiedzi na reklamację, pracownik placówki Banku ponownie rozpoznaje reklamację biorąc pod uwagę zmieniony stan faktyczny, o ile zmiany nastąpiły na korzyść klienta.
 24. 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.
 25. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym załączniku zastosowanie znajdują postanowienia zawarte w Regulaminie.