



INFORMACJA O REKLAMACJACH DOTYCZĄCYCH TRANSAKЦИИ DOKONYWANYCH KARTAMI PŁATNICZYMI

1. Reklamacje dotyczące transakcji dokonywanych kartami płatniczymi wydanymi przez Bank mogą być zgłaszane przez klientów:
 - 1) osobiście w Centrali (siedzibie Banku) lub w dowolnej placówce Banku w formie pisemnej lub ustnej do protokołu;
 - 2) telefonicznie w formie ustnej poprzez kontakt z pracownikiem Banku, za pośrednictwem numerów podanych na stronie internetowej Banku;
 - 3) listownie w formie pisemnej na adres Centrali (siedziby Banku) lub dowolnej placówki Banku;
 - 4) faksem w formie pisemnej na numer Centrali (siedziby Banku) lub dowolnej placówki Banku, podany na stronie internetowej Banku;
 - 5) z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej 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 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) Formularz reklamacji dotyczący kart dla klienta indywidualnego – w przypadku klientów indywidualnych i osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą (w tym również wspólników spółek cywilnych oraz rolników);
 - 2) Formularz reklamacji dotyczący kart dla klienta instytucjonalnego – w przypadku klientów instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą (w tym również wspólników spółek cywilnych) oraz rolników.
4. 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).
5. Reklamacja kartowa musi dodatkowo, oprócz elementów wymienionych w niniejszych 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 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 rozparzenia 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 upoważniony pracownik Banku udziela odpowiedzi na reklamację klienta w terminie do 15 dni roboczych, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach w terminie określonym do 35 dni roboczych w przypadku reklamacji dotyczących świadczonych przez Bank usług płatniczych, w przypadku pozostałych reklamacji do 60 dni kalendarzowych.
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 do rozpatrzenia przez odpowiednią komórkę Banku dla reklamacji rozpatrywanych wewnętrznie przez Bank lub przekazywana w formie elektronicznej do rozpatrzenia przez Departament Kontroli Wewnętrznej w SGB Banku dla reklamacji pozostałych.
12. Reklamacje dotyczące transakcji bankomatowych w sieci SGB są rozpatrywane przez Departament Kontroli Wewnętrznej, w terminie 10 dni roboczych.
13. 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.
14. 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.
15. Wszelkie informacje na temat prowadzonej reklamacji posiadacz rachunku/użytkownik karty uzyskuje w placówce Banku, do której wpłynęła reklamacja.