



Bank Spółdzielczy
w Ruścu

Reklamacje dotyczące transakcji dokonywanych kartami płatniczymi

1. Reklamacje dotyczące transakcji dokonywanych kartami płatniczymi mogą być zgłaszane przez klientów:
 - 1) osobiście w siedzibie Banku Spółdzielczego lub w dowolnej placówce Banku Spółdzielczego, w formie pisemnej lub ustnej do protokołu;
 - 2) telefonicznie w formie ustnej poprzez kontakt na numer telefonu podany są na stronie internetowej Banku Spółdzielczego;
 - 3) pisemnie na adres siedziby Banku Spółdzielczego lub dowolnej placówki Banku Spółdzielczego lub za pośrednictwem skrzynki elektronicznej;
 - 4) z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wysyłając e-mail na adres podany na stronie internetowej Banku Spółdzielczego (z zastrzeżeniem ust. 2) lub za pośrednictwem bankowości elektronicznej (dotyczy klientów korzystających z usługi).
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 Spółdzielczym formularzach.
4. Jeżeli reklamacja dotyczy niezgodności w obciążeniu lub uznaniu rachunku karty, pracownik placówki Banku Spółdzielczego 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:

Bank Spółdzielczy w Ruścu, 97-438 Rusiec ul Wieluńska 42 wpisany do Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla Łodzi – Śródmieścia XX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000143879, NIP 832-100-19-12, Regon 000502782 tel. 43 676 60 54, 43 676 60 53, SWIFT CODE: GBWCPLPP e-mail: sekretariat@bsrusiec.pl

Oddziały: 97-438 Rusiec ul Wieluńska 42, tel. 43 676 60 54, 43 676 60 53

98-358 Kielczygłów ul. Piotrkowska 19a, tel. 43 842 50 13, 43 842 50 93

98-345 Mokrsko 269, tel. 43 841 18 19, 43 841 18 11

www.bsrusiec.pl



**Bank Spółdzielczy
w Ruścu**

- 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 Spółdzielczego weryfikuje kompletność i poprawność danych zawartych w formularzu reklamacyjnym.
 8. W przypadku stwierdzenia przez pracownika placówki Banku Spółdzielczego braku informacji wymaganych do rozpatrzenia reklamacji pracownik placówki Banku Spółdzielczego 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 Spółdzielczego informuje klienta, że rozparzenie reklamacji nie będzie możliwe ze względu na niekompletność oświadczenia klienta.
 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 Spółdzielczym Zasadami.
 11. Reklamacja przekazywana jest niezwłocznie w formie elektronicznej do rozpatrzenia przez (DOP).
 12. 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. Wszelkie informacje na temat prowadzonej reklamacji posiadacz rachunku / użytkownik karty uzyskuje w placówce Banku Spółdzielczego, do której wpłynęła reklamacja.
 13. Udzielając odpowiedzi na reklamację Bank Spółdzielczy bierze pod uwagę stan faktyczny istniejący w ostatnim dniu terminu na udzielenie odpowiedzi na reklamację, chyba że informacje i ewentualne dokumenty, jakimi dysponuje jednostka organizacyjna właściwa do rozpatrzenia reklamacji umożliwiają udzielenie odpowiedzi wcześniej.
 14. W przypadku gdy zmianie ulegnie stan faktyczny, w oparciu o który Bank Spółdzielczy udzielił odpowiedzi na reklamację, Bank Spółdzielczy ponownie rozpoznaje reklamację biorąc pod uwagę zmieniony stan faktyczny, o ile zmiany nastąpiły na korzyść klienta.
 15. W przypadku, gdy posiadacz karty zdecyduje się na upoważnienie Banku Spółdzielczego do wykonywania jego praw jako pokrzywdzonego w postępowaniu karnym, winien on złożyć w Banku Spółdzielczego stosowne pełnomocnictwo z prawem do udzielania dalszych pełnomocnictw, ze wskazaniem sygnatury sprawy i organu, przed którym toczy się



**Bank Spółdzielczy
w Ruścu**

postępowanie karne; wraz ze złożeniem pełnomocnictwa posiadacz karty powinien dodatkowo zawrzeć z Bankiem Spółdzielczym umowę z elementami zlecenia, która będzie regulować wzajemne prawa i obowiązki stron oraz ewentualne rozliczenia stron związane z wykonywaniem umowy przez Bank Spółdzielczy.

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