

Informacja dla klienta dotycząca zasad składania skarg i reklamacji

W przypadku posiadania zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez bank w zakresie wykonywanych czynności bankowych w rozumieniu ustawy Prawo bankowe z dnia 29 sierpnia 1997r., klient ma prawo złożyć reklamacje.

Forma i miejsce złożenia reklamacji

§ 1

1. Bank zapewnia klientowi możliwość złożenia reklamacji:
 - 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 Centrali banku, na numer podany na stronie internetowej banku;
 - 3) listownie w formie pisemnej na adres Centrali (siedziby banku) lub dowolnej placówki banku;
 - 4) z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wysyłając e-mail na adres podany na stronie internetowej banku.
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), bank wezwie klienta do uzupełnienia reklamacji poprzez złożenie podpisu na formularzu reklamacji wypełnionym przez pracownika banku w terminie 2 dni roboczych od dnia otrzymania pisma.
3. 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. Adres Centrali oraz placówek BBS-banku znajdują się na stronie internetowej www.bbs-bank.pl w zakładce Placówki i bankomaty.

Zakres danych zawartych w reklamacji

§ 2

1. Treść reklamacji złożonej w formie pisemnej powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko lub nazwę klienta;
 - 2) adres korespondencyjny;
 - 3) dokładny opis zdarzenia lub przedmiotu zastrzeżeń klienta;
 - 4) oczekiwany przez klienta stan po rozpatrzeniu zastrzeżeń;
 - 5) własnoręczny podpis klienta,
 - 6) numer telefonu w przypadku wyrażania przez klienta woli otrzymania odpowiedzi na reklamację za pośrednictwem poczty elektronicznej (e-mail).
2. Reklamacja kartowa musi dodatkowo, oprócz elementów wymienionych w ust. 1, 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.
3. W przypadku stwierdzenia przez bank braku informacji wymaganych do rozpatrzenia reklamacji, bank zwraca się do klienta o ich uzupełnienie w formie, w jakiej klient złożył reklamację.
 4. W sytuacji odmowy podania przez klienta wszystkich danych niezbędnych do rozpoczęcia procesu reklamacyjnego, a także w razie odmowy złożenia podpisu na formularzu reklamacji dotyczącej transakcji dokonanej kartą, pracownik banku informuje klienta, że rozpatrzenie reklamacji nie będzie możliwe, ze względu na niekompletność oświadczenia klienta oraz niezwłocznie informuje o tym bezpośredniego przełożonego. Niezależnie od powyższego jednostka rozpatrująca udziela odpowiedzi na reklamację klienta w terminie wskazanym w § 14 ust. 1 lub 2.

Udzielenie odpowiedzi na reklamację

§ 3

1. Odpowiedź na reklamację, dotyczącą świadczonych przez bank usług płatniczych, powinna być udzielona klientowi bez zbędnej zwłoki nie później niż w terminie do 15 dni roboczych od daty otrzymania reklamacji przez bank, a w przypadku pozostałych reklamacji w terminie do 30 dni kalendarzowych od daty otrzymania reklamacji przez bank.
2. W szczególnie skomplikowanych przypadkach termin, o którym mowa w ust. 1, może ulec wydłużeniu do 35 dni roboczych w przypadku reklamacji dotyczących świadczonych przez bank usług płatniczych, a w przypadku pozostałych reklamacji do 60 dni kalendarzowych.
3. Za szczególnie skomplikowane przypadki uznaje się konieczność uzyskania przez bank dodatkowych informacji od podmiotów trzecich współpracujących z bankiem niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji m.in.: reklamacje kartowe, sprawy związane z windykacją kredytów, sprawy spadkowe, fraudy, reklamacje składane przez system Ognivo, Sorbnet, SWIFT.
4. W przypadku braku możliwości udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację w terminie określonym w ust. 1, jednostka rozpatrująca reklamację powinna w formie pisemnej lub mailowej, w przypadku, gdy klient wskaże taką formę otrzymania odpowiedzi na reklamację powiadomić o tym klienta w terminie 14 dni od dnia wpływu reklamacji wraz z podaniem:
 - 1) przyczyn opóźnienia w rozpatrywaniu reklamacji wraz z przeprosinami;
 - 2) okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia zastrzeżeń klienta;
 - 3) przewidywanego terminu udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację, który nie może być dłuższy niż wskazany w ust. 2.
5. Do zachowania terminów, o których mowa w ust. 1 – 2 wystarczy wysłanie odpowiedzi przed ich upływem, a w przypadku odpowiedzi udzielonych na piśmie - nadanie w placówce pocztowej operatora wyznaczonego w rozumieniu art. 3 pkt 13 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe, z zastrzeżeniem ust. 6.
6. W przypadku, gdy klient wskaże formę elektroniczną, jako formę otrzymania odpowiedzi na reklamację i informacja, o której mowa w ust. 4, w formie podpisanego elektronicznie

pliku pdf i zaszyfrowana hasłem jest wysłana na adres e-mail klienta podany na formularzu reklamacji. Hasło dla klienta umożliwiające odczytanie odpowiedzi na reklamację jest generowane przez pracownika placówki banku i wysyłane w formie sms na numer telefonu klienta podany na formularzu reklamacji.

7. W przypadku niedotrzymania terminu określonego w ust. 1, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach, o których mowa w ust. 3 terminu określonego w ust. 2, istnieje ryzyko uznania, że reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą klienta.
8. Udzielając odpowiedzi na reklamację bank bierze pod uwagę stan faktyczny istniejący w ostatnim dniu terminu na udzielenie odpowiedzi na reklamację - określonego w ust. 1, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach w ust. 2, chyba, że informacje i ewentualne dokumenty, jakimi dysponuje bank, umożliwiają udzielenie odpowiedzi wcześniej.
9. W przypadku, gdy zmianie ulegnie stan faktyczny, w oparciu o który bank udzielił odpowiedzi na reklamację, bank ponownie rozpoznaje reklamację biorąc pod uwagę zmieniony stan faktyczny, o ile zmiany nastąpiły na korzyść klienta.

Sposób powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji

§ 4

1. Odpowiedź na reklamację udzielana jest w formie pisemnej, na papierze firmowym przy użyciu czcionki Times New Roman 12 pkt, a na uzasadnione żądanie klienta przy użyciu większej czcionki i wysyłana:
 - 1) listem zwykłym na adres wskazany w reklamacji przez klienta, z zastrzeżeniem pkt 2;
 - 2) na innym trwałym nośniku po uzgodnieniu i na wniosek klienta, w tym z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres mailowy, z którego reklamacja została wysłana, chyba że klient poda w reklamacji inny adres mailowy, poprzez załączenie skanu odpowiedzi.
2. W odniesieniu do klientów, którzy nie zawarli z bankiem umowy, a złożyli reklamację, odpowiedź wysyłana jest na adres wskazany w reklamacji lub adres mailowy, o którym mowa w ust. 1 pkt 2.

Usługa Chargeback

§ 5

1. Chargeback, to usługa inicjowana przez bank na podstawie reklamacji złożonej przez klienta; umożliwia ona odzyskanie środków z tytułu kwestionowanej przez klienta transakcji dokonanej kartą płatniczą w przypadku, w którym klient nie może dochodzić swoich praw bezpośrednio u akceptanta karty.
2. Informacje dotyczące przypadków, w których klient może skorzystać z usługi chargeback zostały określone w regulaminach dotyczących prowadzenia rachunków bankowych i wydawania poszczególnych rodzajów kart płatniczych.
3. W ramach świadczenia usługi chargeback bank przesyła - za pośrednictwem organizacji płatniczej - reklamację do akceptanta karty.
4. W przypadku usługi chargeback bank jest pośrednikiem pomiędzy klientem (kupującym towar lub usługę), a sprzedawcą (przyjmującym płatność).

5. Usługa chargeback jest przeprowadzana 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.
6. Z uwagi na realizację usługi chargeback, na zasadach i w terminach wskazanych przez organizacje płatnicze, jednostka rozpatrująca w ciągu 14 dni od przyjęcia reklamacji informuje klienta, że w związku z rozpatrywaniem jego zgłoszenia w trybie chargeback, do udzielenia mu odpowiedzi będą mieć zastosowanie terminy właściwej organizacji płatniczej (zgodnie z załącznikiem nr 6a do zasad).
7. Decyzja w sprawie zwrotu kwoty transakcji klientowi jest niezależna od banku.
8. Jednostka rozpatrująca informuje klienta o decyzji akceptanta, w terminie 5 dni roboczych od dnia jej otrzymania; w przypadku stwierdzenia bezzasadności żądania zgłoszonego we wniosku o chargeback, kwota kwestionowanej transakcji nie jest zwracana.

Zgłoszenie nieautoryzowanych transakcji płatniczych

§ 6

1. W przypadku zgłoszenia przez klienta transakcji płatniczej, która według twierdzeń klienta nie była przez niego autoryzowana, po stwierdzeniu przez bank, że transakcja nie była autoryzowana, bank niezwłocznie, nie później niż do końca dnia roboczego następującego po dniu stwierdzenia wystąpienia nieautoryzowanej transakcji przywróci rachunek klienta do stanu, jaki istniałby, gdyby transakcja nie miała miejsca.
2. Informację o przywróceniu lub o odmowie przywrócenia rachunku klienta do stanu rachunku, jaki istniałby, gdyby nieautoryzowana transakcja nie miała miejsca, właściwa jednostka rozpatrująca przekazuje klientowi niezwłocznie, nie później niż w terminie 1 dnia roboczego

Rozpatrywanie skarg i reklamacji ubezpieczeniowych

§ 7

1. W przypadku złożenia przez klienta reklamacji ubezpieczeniowej zawierającej zastrzeżenia co do usług świadczonych przez zakład ubezpieczeń:
 - 1) osobiście w formie pisemnej w placówce banku lub listownie w formie pisemnej na adres placówki banku, pracownik banku potwierdza na reklamacji i/albo kopercie datę jej wpływu do placówki banku, a następnie postępuje zgodnie z zapisami ust. 4;
 - 2) osobiście w formie ustnej podczas wizyty klienta w placówce banku, pracownik banku wypełnia formularz według wzoru stanowiącego załącznik nr 12 do niniejszych Zasad, przekazuje klientowi do podpisu, wpisuje na reklamacji datę wpływu, oraz informuje klienta, że reklamacja zostanie przekazana do zakładu ubezpieczeń, a następnie postępuje zgodnie z zapisami ust. 4.
2. Jeśli klient poinformuje pracownika placówki banku, że nie zamierza składać reklamacji w sposób opisany w ust. 1 i nalega na jej złożenie w formie ustnej, pracownik informuje klienta o możliwości złożenia reklamacji w takiej formie poprzez kontakt telefoniczny, bezpośrednio do zakładu ubezpieczeń na numer telefonu dedykowany do przyjmowania reklamacji klientów lub osobiście w jednostce zakładu ubezpieczeń (Oddział, Przedstawicielstwo), lub z wykorzystaniem środków

komunikacji elektronicznej wysyłając e-mail na adres podany na stronie internetowej banku lub na adres e-mail zakładu ubezpieczeń (w zależności, którego zakładu ubezpieczeń dotyczy reklamacja). Jeżeli klient nadal nalega na złożenie reklamacji w formie ustnej bezpośrednio w placówce banku, pracownik placówki banku informuje klienta o możliwości złożenia reklamacji telefonicznie w formie ustnej poprzez kontakt z pracownikiem Centrali Banku i podaje klientowi numer telefonu (informując jednocześnie, że jest on również podany na stronie internetowej banku). Pracownik Centrali banku przyjmując reklamację ubezpieczeniową, informuje Klienta dodatkowo, że nagranie z rozmową zostanie przekazane do właściwego zakładu ubezpieczeń.

3. Pracownik przyjmujący reklamację informuje klienta, że Procedura składania i rozpatrywania reklamacji Generali, dostępna jest na stronie internetowej www.generali.pl.
4. Reklamacja ubezpieczeniowa powinna zawierać:
 - 1) nazwę zakładu ubezpieczeń, do którego reklamacja jest kierowana;
 - 2) dane klienta wymienione w załączniku nr 12;
 - 3) numer polisy/szkody/sprawy;
 - 4) określenie czego reklamacja ubezpieczeniowa dotyczy, wskazanie uzasadnienia oraz oczekiwań klienta;
 - 5) datę wpływu reklamacji do banku.
5. Po przyjęciu reklamacji ubezpieczeniowej pracownik banku zobowiązany jest :
 - 1) reklamację złożoną w formie papierowej przesłać elektronicznie w formie skanu bądź zdjęć, zawierających wszystkie dokumenty wraz z załącznikami oraz kopertę, w której otrzymał korespondencję od klienta, odpowiedniemu zakładowi ubezpieczeń w terminach i na adres email. Oryginał reklamacji należy przesłać kurierem lub przesyłką poleconą na adres wskazany w załączniku nr 15, w terminie 3 dni roboczych z dopiskiem „reklamacja”;
 - 2) reklamację złożoną przez klienta drogą elektroniczną przesłać w formie wiadomości e-mail na adres e-mail, najpóźniej następnego dnia roboczego po dniu otrzymania wiadomości od klienta w przypadku reklamacji ubezpieczeniowych złożonych drogą elektroniczną,
 - 3) reklamację złożoną za pośrednictwem pracownika Centrali banku (nagranie audio wraz z wypełnionym przez pracownika banku załącznikiem numer 12 opatrzonym datą wpływu oraz w miejscu przeznaczonym na podpis klienta, adnotacją: „Reklamacja przyjęta w rozmowie telefonicznej w dniu... o godzinie...” i podpisem pracownika Banku) przesłać za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail wskazany w załączniku numer 15, najpóźniej następnego dnia roboczego po dniu otrzymania wiadomości od Klienta
 - 4) każdą reklamację przekazać do zakładu ubezpieczeń odrębną wiadomością e-mail. W tytule wiadomości należy wskazać słowo ”reklamacja”, następnie numer szkody lub polisy oraz imię i nazwisko lub nazwę klienta (w przypadku braku możliwości ustalenia numeru szkody zakładu ubezpieczeń, można pominąć ten element w treści tytułu wiadomości e-mail),

- 5) w przypadku składania reklamacji przez pełnomocnika - zweryfikować zakres pełnomocnictwa, dane umożliwiające identyfikację pełnomocnika (imię i nazwisko osoby fizycznej działającej jako pełnomocnik lub w imieniu pełnomocnika, dodatkowo w przypadku profesjonalnych pełnomocników dane podmiotu, w ramach którego prowadzą działalność, wraz z adresem).
- 6) otrzymaną reklamację zaewidencjonować w Rejestrze reklamacji/skarg przyjętych i przekazanych do zakładu ubezpieczeń, według wzoru określonego w Załączniku nr 5.
5. Postanowienia ust. 1 i 2 stosuje się odpowiednio do wszelkich otrzymanych przez bank od klienta pism i dokumentów oraz wiadomości przesłanych drogą elektroniczną w sprawie reklamacji (bez względu na to czy reklamacja została złożona przez klienta banku czy też mają one związek z inną reklamacją klienta).
6. Jeżeli reklamacja złożona przez Klienta banku oparta jest na zarzutach dotyczących działań lub zaniechań banku, bank jest zobowiązany do przekazania zakładowi ubezpieczeń swojego stanowiska i wyjaśnień w przedmiocie zarzutów, na których oparta jest reklamacja:
- 1) bez wezwania ze strony zakładu ubezpieczeń w przypadku jeśli taka reklamacja została złożona przez Klienta banku - najpóźniej w ciągu 3 dni roboczych od otrzymania przez bank takiej reklamacji;
 - 2) oraz na wezwanie zakładu ubezpieczeń i w terminie wskazanym przez zakład ubezpieczeń, nie krótszym niż 3 dni robocze, jeśli taka reklamacja została złożona przez Klienta zakładu ubezpieczeń (w takim przypadku zakład ubezpieczeń przekazuje treść reklamacji bankowi w takim wezwaniu).
7. Bank jest zobowiązany do przekazania zakładowi ubezpieczeń wszelkich wyjaśnień, informacji i dokumentów żądanych przez zakład ubezpieczeń od banku w związku ze złożoną przez Klienta reklamacją w terminie wskazanym przez zakład ubezpieczeń, nie krótszym niż 3 dni robocze

Informacje dodatkowe

§ 8

1. Bank podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
2. W razie sporu z bankiem klient będący konsumentem może zwrócić się o pomoc do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta.
3. W przypadku reklamacji dotyczących ubezpieczeń, klient banku ma możliwość zwrócenia się do o pomoc do Rzecznika Finansowego.
4. Od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację klient może:
 - 1) odwołać się do Dyrektora ds. kontroli i braku zgodności banku, a w przypadku złożenia skargi na działalność Zarządu, do Rady Nadzorczej banku, poprzez złożenie odwołania w formie i miejscu właściwej dla reklamacji;
 - 2) złożyć zapis na Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego;
 - 3) skorzystać z instytucji Arbitra Bankowego przy Związku Banków Polskich, o ile wartość przedmiotu sporu nie jest wyższa niż 12.000 zł¹;

¹ dotyczy konsumentów

- 4) złożyć wniosek do Rzecznika Finansowego² w sprawie rozwiązania sporu lub
 - 5) wystąpić z powództwem do sądu powszechnego.
5. Zasady opisanej w ust. 4 pkt 4 nie stosuje się do klientów instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, w tym wspólników spółek cywilnych i rolników.
6. Nadzór na procesem przyjmowania i rozpatrywania reklamacji/skarg sprawuje Prezes Zarządu.

Skargi

§ 9

W przypadku posiadania zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez bank lub wykonywanej działalności, nie stanowiących reklamacji, klient ma prawo złożyć skargę. Do skarg stosuje się odpowiednio zasady zawarte w § 4 ust. 1-4, §5 ust.1-3,ust.7-9, § 8 ust.1-2 i ust.4, §§ 9-13, § 14 ust.1-5,7-8, § 15 ust. 1-6, ust.7 pkt. 1-4, 6 ust. 9 pkt. 1 ,ust.10 pkt.1,ust.16, § 16-19.

² Dotyczy klientów indywidualnych oraz osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, w tym wspólników spółki cywilnej oraz rolników, dotyczy reklamacji ubezpieczeniowych