

*Załącznik do Uchwały nr 1/2025
Zarządu Banku Spółdzielczego w Pruszczu Pomorskim
z dnia 9 stycznia 2025r.*

*Załącznik do Uchwały nr 6/2025
Rady Nadzorczej Banku Spółdzielczego w Pruszczu Pomorskim
z dnia 16.01.2025r.*



Bank Spółdzielczy w Pruszczu Pomorskim

Zasady składania i rozpatrywania skarg i reklamacji w Banku Spółdzielczym w Pruszczu Pomorskim

Pruszcz, styczeń 2025r.

Spis treści

Spis treści.....	1
Rozdział 1. Postanowienia ogólne.....	2
Rozdział 2. Przebieg procesu reklamacyjnego	3
A. Przyjęcie reklamacji	4
B. Rozpatrywanie reklamacji	8
C. Udzielenie odpowiedzi na reklamację.....	9
D. Przechowywanie dokumentacji	12
E. Sprawozdawczość.....	13
Rozdział 3. Postępowanie wewnętrzne Banku.....	13
Rozdział 4. Rozpatrywanie skarg	14
A. Skargi na zachowanie pracowników	14
B. Skargi na członków Zarządu Banku oraz Zarząd Banku.....	14
C. Skargi na działalność Banku.....	15
D. Wnioski dotyczące poprawy funkcjonowania Banku oraz poszerzenia jego oferty produktowej	15
Rozdział 5. Rozpatrywanie skarg i reklamacji ubezpieczeniowych.....	16
Rozdział 6. Rzecznik Finansowy.....	16
Rozdział 7. Postanowienia końcowe	18

Wykaz załączników

Załącznik nr 1 Formularz reklamacji (klienci indywidualni)	
Załącznik nr 2 Formularz reklamacji (klienci instytucjonalni)	
Załącznik nr 3 Rejestr reklamacji/skarg	
Załącznik nr 4 Rejestr wniosków	
Załącznik nr 5 Rejestr reklamacji/skarg przyjętych i przekazanych do zakładu ubezpieczeń	
Załącznik nr 6 Informacja o przyjętych, zarejestrowanych i rozpatrzonych reklamacjach/ skargach / Informacja o przyjętych wnioskach	
Załącznik nr 7 Wzór pisma informującego o wpływie reklamacji/skargi/wniosku	
Załącznik nr 7a Wzór pisma informującego o usłudze chargeback	
Załącznik nr 8 Wzór pisma informującego o wpływie reklamacji (nie klient)	
Załącznik nr 9 Wzór odpowiedzi negatywnej do klienta	
Załącznik nr 10 Wzór odpowiedzi pozytywnej do klienta	
Załącznik nr 10a Wzór odpowiedzi pozytywnej z informacją o roszczeniu zwrotnym	
Załącznik nr 11 Formularz reklamacji kartowej klient indywidualny	
Załącznik nr 12 Formularz reklamacji kartowej klient instytucjonalny	
Załącznik nr 13 Formularz reklamacji ubezpieczeniowej	
Załącznik nr 14 Reklamacje dotyczące transakcji dokonywanych kartami płatniczymi	
Załącznik nr 15a Klauzula informacyjna administratora danych dotycząca przetwarzania danych osobowych dla klienta będącego osobą fizyczną;	
Załącznik nr 15b Klauzula informacyjna administratora danych dotycząca przetwarzania danych osobowych (dla reprezentanta podmiotu instytucjonalnego);	
Załącznik nr 15c Klauzula informacyjna administratora danych dotycząca przetwarzania danych osobowych dla pełnomocnika (osoby fizycznej/ podmiotu instytucjonalnego);	
Załącznik nr 16 Instrukcji składania reklamacji w Systemie Karty SGB	
Załącznik nr 17 Wykaz zakładów ubezpieczeń wraz z ich danymi teleadresowymi	
Załącznik nr 18 Wezwanie do zwrotu środków	

Rozdział 1. Postanowienia ogólne

§ 1

1. Niniejsze „Zasady składania i rozpatrywania skarg i reklamacji w Banku Spółdzielczym w Pruszczu Pomorskim”, zwane dalej Zasadami, określają tryb przyjmowania i rozpatrywania reklamacji kierowanych do Banku przez jego klientów.
2. Zasady stosowane są **odpowiednio** w przypadku złożenia do Banku skargi lub wniosku.
3. Zasady stosowane są odpowiednio do skarg i reklamacji dotyczących oferowania przez Bank ubezpieczeń.

§ 2

Wszystkie pozostałe regulacje wewnętrzne obowiązujące w Banku, w których określony jest proces przyjmowania i rozpatrywania reklamacji, skarg, wniosków, muszą być zgodne z niniejszymi Zasadami.

§ 3

Ileokroć w niniejszych Zasadach użyte są poniższe określenia mają one następujące znaczenie:

- 1) Bank – Bank Spółdzielczy w Pruszczu Pomorskim, **zrzeszony w zrzeszeniu SGB**;
- 2) Bank Zrzeszający – **SGB-Bank S.A. z siedzibą w Poznaniu**;
- 3) Dostawca usług – **dostawca usług informatycznych /dostawca systemu operacyjnego dla Banku**,
- 4) Fiserv - **Fiserv Polska S.A.**;
- 5) jednostka rozpatrująca – komórka organizacyjna Centrali lub Oddział, której zakres zadań odnosi się do przedmiotu reklamacji/skargi/wniosku;
- 6) klient – każdy podmiot składający lub zamierzający złożyć reklamację/skargę/wniosek, tak klient indywidualny, jak i instytucjonalny, zarówno ten który korzysta lub korzystał z usług Banku, wnioskował o świadczenie takich usług lub był odbiorcą oferty marketingowej Banku, w tym oszczędzający lub osoba uprawniona w rozumieniu ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 roku o indywidualnych kontach emerytalnych oraz indywidualnych kontach zabezpieczenia emerytalnego, a także pracownik Banku;
- 7) osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą – obejmuje również, wspólników spółek cywilnych oraz rolników;
- 8) placówka bankowa/Banku – Centrala/ Oddziały/Punkt Kasowy Banku;
- 9) podmiot uprawniony – podmiot (instytucja) utworzony na stałe, który oferuje niezależne, bezstronne i przejrzyste prowadzenie postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą np. Rzecznik Finansowy, Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego, Bankowy Arbitraż Konsumencki przy Związku Banków Polskich;
- 10) proces reklamacyjny – proces rozpatrywania reklamacji obejmujący etapy przyjęcia, rejestracji, analizy, realizacji i udzielenia odpowiedzi na złożone oświadczenie klienta;
- 11) reklamacja – każde wystąpienie klienta kierowane do Banku, zawierające zastrzeżenia do usług świadczonych przez Bank;
- 12) reklamacja ubezpieczeniowa – każde wystąpienie klienta kierowane za pośrednictwem Banku do zakładu ubezpieczeń współpracującego z Bankiem lub do Banku działającego jako pośrednik ubezpieczeniowy lub jako ubezpieczający (strona umowy ubezpieczenia zawieranej na rzecz klientów) odnoszące się do zastrzeżeń dotyczących świadczonych przez zakład ubezpieczeń usług;

- 13) skarga – każde wystąpienie klienta, z wyjątkiem reklamacji, kierowane do Banku odnoszące się do zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Bank lub wykonywanej przez Bank działalności;
- 14) skrzynka elektroniczna – adres do doręczeń elektronicznych Banku w rozumieniu ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych: AE:PL-96285-54215-TIGCA-11;
- 15) trwałe nośniki informacji – trwałe nośniki informacji w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 roku o usługach płatniczych tj. nośnik umożliwiający klientowi przechowywanie adresowanych do niego informacji w sposób umożliwiający dostęp do nich przez okres odpowiedni do celów sporządzenia tych informacji i pozwalający na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci;
- 16) ustawa o usługach płatniczych - ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych;
- 17) wniosek – każde oświadczenie klienta dotyczące poprawy funkcjonowania Banku, lepszego zaspokojenia potrzeb klientów, usprawnienia pracy lub poszerzenia oferty;
- 18) zakład ubezpieczeń – zakład ubezpieczeń, z którym Bank współpracuje na podstawie umowy agencyjnej lub umowy ubezpieczenia zawartej na rzecz klientów;
- 19) zgłoszenie klienta – złożona przez klienta reklamacja/skarga/wniosek.

Rozdział 2. Przebieg procesu reklamacyjnego

§ 4

1. Na proces reklamacyjny składają się następujące etapy:
 - 1) przyjęcie reklamacji oraz jej rejestracja;
 - 2) rozpatrywanie reklamacji;
 - 3) udzielanie odpowiedzi.
2. Przeprowadzając proces reklamacyjny należy:
 - 1) wnikliwie i z należytą starannością uwzględnić wszystkie okoliczności sprawy;
 - 2) dążyć do polubownego wyjaśnienia sporów powstałych pomiędzy klientem a Bankiem.
3. Informacja o zasadach składania reklamacji jest udostępniana klientowi:
 - 1) przez pracownika Banku w bezpośredniej rozmowie;
 - 2) w regulaminie produktowym przekazywanym klientowi lub umowie oraz w informacji dla klienta, o której mowa w ust. 4 i ust. 5;
 - 3) na stronie internetowej Banku, w placówce Banku.
4. Informacja, o której mowa w ust. 3, zawiera:
 - 1) przyjętą przez Bank formę oraz miejsce składania reklamacji;
 - 2) wskazanie danych kontaktowych umożliwiających złożenie reklamacji;
 - 3) zakres danych kontaktowych, które winien dostarczyć klient w celu sprawnego przeprowadzenia procesu rozpatrywania reklamacji, w przypadku gdy Bank takich danych nie posiada;
 - 4) termin rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi na reklamację;
 - 5) sposób powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji, w tym formę odpowiedzi i sposób jej doręczenia;
 - 6) pouczenie o którym mowa w § 15 ust. 9 i 10;
 - 7) informację o podmiocie uprawnionym do rozpoznawania pozasądowego sporów, w tym adres strony internetowej podmiotu uprawnionego.
5. W odniesieniu do klientów, którzy nie zawarli z Bankiem umowy informację, o których mowa w ust. 4 powinny zostać dostarczone w terminie 7 dni od dnia, w którym nastąpiło zgłoszenie

roszczeń klienta wobec Banku. Wzór informacji, o której mowa w zdaniu poprzednim stanowi załącznik nr 8 do niniejszych Zasad.

A. Przyjęcie reklamacji

Złożenie reklamacji

§ 5

1. Bank zapewnia klientowi możliwość złożenia reklamacji:
 - 1) osobiście w siedzibie Banku lub w dowolnej placówce Banku, **na piśmie** lub **w formie** ustnej do protokołu;
 - 2) telefonicznie w formie ustnej poprzez kontakt z Bankiem, na numer podany na stronie internetowej Banku;
 - 3) na piśmie na adres siedziby Banku lub dowolnej placówki Banku lub za pośrednictwem skrzynki elektronicznej;
 - 4) z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wysyłając e-mail na adres podany na stronie internetowej Banku;
z zastrzeżeniem ust. 6.
2. Treść reklamacji pisemnej klienta 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) podpis klienta;
 - 6) numer telefonu w przypadku wyrażenia przez klienta woli otrzymania odpowiedzi na reklamację za pośrednictwem poczty elektronicznej (e-mail).
3. Dodatkowo, w celu ułatwienia identyfikacji klienta, formularz reklamacji może zawierać następujące dane: PESEL, NIP lub REGON.
4. Wzory formularzy reklamacyjnych stanowią załączniki nr 1-2, 11-13 do niniejszych Zasad.
5. Formularze reklamacji dostępne są także na stronie internetowej Banku.
6. W przypadku transakcji dokonanych kartami płatniczymi obowiązują zasady składania i rozpatrywania reklamacji opisane w załączniku nr 14 do Zasad.
7. Pracownik Banku przyjmując zgłoszenie reklamacyjne w formie pisemnej, o którym mowa w ust. 1, ma obowiązek sprawdzić, czy pismo zawiera dane wymagane w ust. 2. W przypadku stwierdzenia braku informacji wymaganych do rozpatrzenia reklamacji, należy poprosić klienta o ich uzupełnienie.
8. Pracownik przyjmujący reklamację składaną w imieniu klienta będącego podmiotem instytucjonalnym (osobą prawną, jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, itp.), w sposób opisany w ust. 1 pkt 1-2, zobowiązany jest do ustalenia na jakiej podstawie osoba zgłaszająca reklamację reprezentuje dany podmiot. W przypadku braku podstawy do reprezentacji, pracownik zobowiązany jest pouczyć składającego reklamację, że nie jest on osobą uprawnioną do działania w imieniu podmiotu i że reklamacja może zostać złożona tylko przez osobę/osoby uprawnione do reprezentowania danego podmiotu.
9. 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 i pracownika na Stanowisku ds. zgodności i kontroli wewnętrznej. Niezależnie od powyższego jednostka rozpatrująca udziela odpowiedzi na reklamację klienta w terminie wskazanym w § 14 ust. 1, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach w terminie określonym w § 14 ust. 2.

10. Złożenie reklamacji nie zwalnia klienta z obowiązku terminowego regulowania zobowiązań wobec Banku.

Usługa Chargeback

§ 6

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 do Banku Zrzeszającego reklamację a Bank Zrzeszający przesyła reklamację za pośrednictwem organizacji płatniczej - do akceptanta karty.
4. W przypadku usługi chargeback Bank Zrzeszający 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 7a.
7. Decyzja w sprawie zwrotu kwoty transakcji posiadaczowi karty/użytkownikowi karty jest niezależna od Banku Zrzeszającego i 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.

Zgłaszanie nieautoryzowanych transakcji płatniczych

§ 7

1. W przypadku zgłoszenia przez klienta transakcji płatniczej, która według twierdzeń klienta nie była przez niego autoryzowana, mają zastosowanie odpowiednio zapisy niniejszych Zasad, o których mowa w § 4 ust. 1 – 4, § 5, § 8 ust. 1, 2, 4, § 9, § 10, § 11, § 12, § 13, § 14, § 15 ust. 1 – 3, 7 – 14, § 16 - § 19, § 29 – 30.

2. W przypadku stwierdzenia przez odpowiednią komórkę organizacyjną Banku, o której mowa w § 13 ust. 2 ¹, że transakcja, o której mowa w ust. 1 nie była autoryzowana, pracownik tej komórki jest zobowiązany niezwłocznie przekazać dyspozycję do Działu Finansowo- Księgowego, tak aby, nie później niż do końca dnia roboczego następującego po dniu stwierdzenia przez tę komórkę organizacyjną Banku wystąpienia nieautoryzowanej transakcji, którą został obciążony rachunek, przywrócić rachunek klienta do stanu, jaki istniałby, gdyby transakcja nie miała miejsca.
3. Informację o przywróceniu lub o odmowie przywrócenia rachunku klienta do stanu rachunku, jaki istniałby, gdyby nieautoryzowana transakcja nie miała miejsca, właściwa jednostka rozpatrująca² przekazuje niezwłocznie, nie później niż w terminie 1 dnia roboczego do jednostki rozpatrującej reklamację i Stanowiska ds. zgodności i kontroli wewnętrznej.
4. Jednostka rozpatrująca niezwłocznie przekazuje klientowi informację, o której mowa w ust. 3.
5. W przypadku powzięcia przez Bank podejrzenia o umyślnym działaniu klienta lub naruszeniu przez klienta co najmniej jednego z obowiązków, o których mowa w przepisie art. 42 ustawy o usługach płatniczych, jednostka rozpatrująca przy współudziale Stanowiska ds. zgodności i kontroli wewnętrznej podejmuje działania polegające na:
 - 1) zabezpieczeniu dowodów (pism Klienta, nagrań z rozmów, korespondencji e- mail, dowodów z systemu bankowego),
 - 2) poinformowaniu Klienta o:
 - a) przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego i powzięciu podejrzenia o umyślnym działaniu Klienta,
 - b) złożeniu przez Bank doniesienia do organów ścigania,
 - c) braku podstaw do zwrotu środków z tytułu transakcji, na podstawie art. 46 ust. 1 ustawy o usługach płatniczych (Bank udziela negatywnej odpowiedzi na zgłoszoną przez klienta reklamację (wzór w załączniku nr 9),
 - 3) złożeniu doniesienia do organów ścigania.
6. W przypadku zgłoszenia przez Klienta nieautoryzowanej (w jego ocenie) transakcji i dokonaniu przez Bank na rzecz klienta zwrotu kwoty wynikającej z tej transakcji (załącznik nr 10a), a następnie powzięciu przez Bank wiedzy o doprowadzeniu przez klienta do tej transakcji umyślnie lub w wyniku umyślnego lub będącego skutkiem rażącego niedbalstwa naruszenia co najmniej jednego z obowiązków, o których mowa w art. 42 ustawy o usługach płatniczych, jednostka rozpatrująca podejmuje działania polegające na wezwaniu Klienta do zwrotu Bankowi środków, poprzez wysłanie pisma, według wzoru określonego w załączniku nr 18 - Wezwanie do zwrotu środków.
7. Egzekucja należności Banku z tytułu nienależnego zwrotu środków z tytułu **autoryzowanej przez Klienta transakcji płatniczej** jest prowadzona w oparciu o obowiązującą w Banku „Procedurę windykacji należności w Banku Spółdzielczym w Pruszczu Pomorskim” oraz powszechnie obowiązujące przepisy prawa.

Potwierdzenie złożenia reklamacji

§ 8

1. Z zastrzeżeniem § 5 ust. 8, pracownik przyjmujący reklamacje, o której mowa w § 5 ust. 1 pkt 1 złożoną osobiście w formie:
 - 1) pisemnej w placówce Banku;

¹ Informacje dotyczące autoryzacji transakcji **wykonanych kartą** Bank otrzymuje z **Fiserv za pośrednictwem Banku Zrzeszającego**.

² W przypadku transakcji dokonanych kartą **Departament Operacji w Banku Zrzeszającym**.

- 2) ustnej w placówce Banku, na podstawie której pracownik przyjmujący reklamację wypełnia formularz reklamacji, potwierdza jej złożenie poprzez sporządzenie kopii dla klienta i opatruje ją pieczętą imienną, swoim podpisem oraz datą jej przyjęcia.
2. W przypadku złożenia reklamacji w sposób, o którym mowa w § 5 ust. 1 pkt 2-4, pracownik Banku przyjmujący reklamację, w terminie do 4 dni roboczych od dnia wpływu reklamacji, zobowiązany jest w formie pisemnej zgodnie z załącznikiem nr 7 poinformować klienta o przyjęciu jego oświadczenia wraz ze wskazaniem terminu rozpatrzenia reklamacji, o którym mowa w § 14 ust. 1-2.
3. W odniesieniu do klientów, o których mowa w § 4 ust. 5 wraz z potwierdzeniem złożenia reklamacji, o którym mowa w ust. 1 - 2 pracownik przyjmujący oświadczenie klienta przekazuje w formie pisemnej informacje, o których mowa w § 4 ust. 4.
4. Proces reklamacyjny rozpoczyna się z datą wpływu zgłoszenia klienta do Banku, w sposób opisany w § 5 ust. 1

Rejestracja reklamacji

§ 9

1. Każda reklamacja, która wpłynie do Banku w sposób opisany w § 5 ust. 1, jest rejestrowana.
2. Rejestracja reklamacji dokonywana jest przez:
 - 1) Dyrektora Oddziału – w przypadku reklamacji złożonych w Oddziale w sposób opisany w § 5 ust. 1 pkt 1-3;
 - 2) Stanowisko ds. zgodności i kontroli wewnętrznej - w przypadku reklamacji złożonych w Centrali/Punkcie kasowym w sposób opisany w § 5 ust. 1 pkt 1-4;
 - 3) Stanowisko ds. zgodności i kontroli wewnętrznej – w przypadku reklamacji złożonych w Centrali, w sposób opisany w § 5 ust. 1 pkt 4;
3. Stanowisko ds. zgodności i kontroli wewnętrznej odpowiada za koordynowanie prac związanych z:
 - 1) prawidłowym rejestrowaniem reklamacji;
 - 2) przygotowaniem odpowiedzi do klienta.

§ 10

1. Pracownik placówki Banku, który otrzymał reklamację pisemną umieszcza na dokumencie:
 - 1) stempel funkcyjny wraz z podpisem;
 - 2) datę przyjęcia reklamacji;
 - 3) informację o ilości otrzymanych wraz z reklamacją załącznikówi niezwłocznie przekazuje ją pracownikowi odpowiedzialnemu za prowadzenie rejestru reklamacji, celem jej zaewidencjonowania.
2. W przypadku reklamacji zgłaszanych telefonicznie, pracownik placówki Banku w trakcie prowadzonej rozmowy telefonicznej pozyskuje dane, o których mowa w § 5 ust. 2 pkt 1-4, 6 wypełnia formularz reklamacji wraz z adnotacją zawierającą datę przyjęcia reklamacji, umieszcza na formularzu odcisk stempla funkcyjnego oraz składa podpis.
3. W przypadku reklamacji zgłaszanych ustnie w placówce Banku pracownik przyjmujący oświadczenie klienta wypełnia formularz reklamacji, przedkłada klientowi do podpisu, umieszcza adnotację zawierającą datę przyjęcia reklamacji, umieszcza na formularzu odcisk stempla funkcyjnego oraz składa podpis.
4. Wzór rejestru reklamacji/skarg stanowi załącznik nr 3 do niniejszych Zasad.

§ 11

Reklamacja, która wpłynie do placówki Banku, podlega rejestracji w książce korespondencji przychodzącej.

B. Rozpatrywanie reklamacji

Przydzielanie reklamacji

§ 12

1. Każda placówka Banku **niezwłocznie** przekazuje informację o przyjęciu reklamacji do Stanowiska ds. zgodności i kontroli wewnętrznej. Przekazanie informacji następuje zgodnie z postanowieniami ust. 3 i 4.
2. Pracownik placówki bankowej, w której złożono reklamację kartową postępuje zgodnie z zapisami ust. 1 oraz postanowieniami załączników nr 14 i 16 do niniejszych Zasad. Wypełniony i zarejestrowany formularz reklamacyjny wraz z załącznikami przesyła na adres: karty_reklamacje@sbg.pl.
3. Reklamacja, która została złożona w Oddziale Banku wraz z załącznikami po jej zarejestrowaniu (w dzienniku korespondencji przychodzącej i rejestrze reklamacji) przekazywana jest niezwłocznie do Stanowiska ds. zgodności i kontroli wewnętrznej w formie pisemnej lub w formie e-mail (zeskanowane dokumenty) na adres: bank.reklamacje@bspruszcz.pl.³
4. Reklamacje złożone w Centrali Banku wraz z załącznikami po ich zarejestrowaniu w dzienniku korespondencji przychodzącej przekazywane są niezwłocznie do Stanowiska ds. zgodności i kontroli wewnętrznej w formie pisemnej w celu jego zarejestrowania w rejestrze reklamacji.⁴
5. Stanowisko ds. zgodności i kontroli wewnętrznej, niezwłocznie po otrzymaniu reklamacji, przydziela reklamację (za wyjątkiem reklamacji kartowych, których proces reklamacyjny został opisany w załączniku nr 14) do rozpatrzenia jednostce rozpatrującej, której zakres zadań odnosi się do przedmiotu reklamacji.
6. W sytuacji, gdy z reklamacji klienta wynika podejrzenie, że zgłoszenie dotyczy lub jest związane z pomyślnym, złośliwym i nieautoryzowanym dostępem do sieci i systemów informatycznych lub narusza bezpieczeństwo informacji (incydent naruszenia bezpieczeństwa informacji) Pracownik Banku, który przyjmuje reklamację, niezwłocznie przekazuje informację o reklamacji do właściwej jednostki Banku⁵ celem dokonania działań wskazanych w obowiązujących w Banku *Zasadach zarządzania incydentami bezpieczeństwa* (termin przekazania informacji do właściwej jednostki powinien uwzględniać ewentualny obowiązek zgłoszenia takiego zdarzenia Bankowi Zrzeszającemu oraz Komisji Nadzoru Finansowego).

§ 13

1. Za przygotowanie wsadu merytorycznego do rozpatrzenia reklamacji oraz rozpatrzenie reklamacji odpowiadają kierujący poszczególnymi jednostkami i komórkami organizacyjnymi Banku lub Banku Zrzeszającego, do których skierowana została reklamacja, z zastrzeżeniem ust. 3-4.

³ Opis wskazany w § 5 ust. 2 dotyczy zadań realizowanych przez Oddziały.

⁴ Opis wskazany w § 5 ust. 3 dotyczy zadań realizowanych przez Centralę Banku.

⁵ Stanowisko ds. informatycznych/ Administrator ds. bezpieczeństwa informacji

2. Każda jednostka organizacyjna Banku lub Banku Zrzeszającego, do której przekazano reklamację do rozpatrzenia, jest obowiązana do przekazania do pracownika procesującego reklamację w Banku wszelkich niezbędnych dokumentów oraz wsadu merytorycznego zawierającego w szczególności:
 - 1) stanowisko co do sposobu rozpatrzenia reklamacji;
 - 2) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że reklamacja ma zostać rozpatrzona zgodnie z wolą klienta;
 - 3) wyczerpującą informację na temat zajętego stanowiska co do sposobu rozpatrzenia reklamacji z podaniem odpowiednich fragmentów umowy i/lub regulaminu produktowego;w terminie 2 dni roboczych od daty otrzymania zgłoszenia od pracownika Banku procesującego reklamację.
3. W przypadku, gdy reklamacja dotyczy obszaru działalności więcej niż jednej komórki organizacyjnej Banku, Stanowisko ds. zgodności i kontroli wewnętrznej niezwłocznie kieruje reklamacje do rozpatrzenia przez komórkę organizacyjną, do której zakresu zadań w przeważającej mierze należy przedmiot reklamacji.
4. Kierujący poszczególnymi jednostkami i komórkami organizacyjnymi Banku, do której Stanowisko ds. zgodności i kontroli wewnętrznej skieruje reklamację, odpowiadają za kompleksowe rozpatrzenie reklamacji.
5. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, o których mowa w §14 ust. 2 oraz ust. 3, możliwe jest wydłużenie terminu, o którym mowa w §14 ust. 2 pkt 3 po uzyskaniu uprzedniej akceptacji Stanowiska ds. zgodności i kontroli wewnętrznej.
6. Każda jednostka rozpatrująca, do której przekazano reklamację do rozpatrzenia zobowiązana jest do poinformowania Stanowiska ds. zgodności i kontroli wewnętrznej nie później niż w terminie 5 dni od dnia przekazania reklamacji o braku możliwości udzielenia klientowi odpowiedzi w terminie, określonym w § 14 ust. 1, a w przypadku złożenia reklamacji dotyczącej transakcji dokonanej kartą o braku możliwości udzielenia klientowi odpowiedzi w terminie, o którym mowa w § 14 ust. 2 (35 dni roboczych).
7. W przypadku wątpliwości co do zasadności reklamacji jednostka rozpatrująca może zwrócić się o sporządzenie opinii prawnej do kancelarii obsługującej Bank.

C. Udzielenie odpowiedzi na reklamację

§ 14

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, 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, 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, powiadamia o tym klienta w terminie 14 dni kalendarzowych 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 terminu, o którym mowa w ust. 1 – 2 wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego 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, odpowiedź 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 jednostki rozpatrującej 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.

§ 15

1. Odpowiedź na reklamację formułuje i udziela jednostka rozpatrująca **po otrzymaniu wsadu merytorycznego dokumentów, zgodnie z § 13 ust. 2. W przypadku odmiennych stanowisk jednostek rozpatrujących reklamacje, do których przekazano reklamację do rozpatrzenia, zgodnie z § 13 ust. 2, Stanowisko ds. zgodności i kontroli wewnętrznej decyduje o ostatecznym sposobie rozpatrzenia reklamacji.** Ostateczny kształt odpowiedzi do klienta podlega uzgodnieniu z Stanowiskiem ds. zgodności i kontroli wewnętrznej.
- 1a. Projekty odpowiedzi przygotowane przez jednostki rozpatrujące na podstawie dokumentów i informacji przekazanych przez komórki merytoryczne w sprawie reklamacji rozpatrzonych negatywnie, mogą zostać przekazane do sprawdzenia i weryfikacji przez adwokata/radcę prawnego w zakresie zgodności z obowiązującymi w Banku regulacjami wewnętrznymi oraz powszechnie **obowiązującymi** przepisami prawa.
2. Odpowiedź udzielana jest na piśmie, na papierze firmowym przy użyciu czcionki Time New Roman 12 pkt, a na uzasadnione żądanie klienta przy użyciu większej czcionki i wysłana:
 - 1) listem poleconym na adres wskazany w reklamacji przez klienta, lub za pośrednictwem skrzynki elektronicznej z zastrzeżeniem pkt 2);
 - 2) na innym trwałym nośniku i wyłącznie na wniosek klienta, z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres mailowy, z którego reklamacja została wysłana, chyba że klient podał w reklamacji inny adres mailowy poprzez załączenie skanu odpowiedzi.

3. Wzór odpowiedzi do klienta zawiera załącznik nr 9 i 10, 10a.
4. 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. 2 pkt 2.
5. Do pierwszej korespondencji kierowanej do klientów, o których mowa w ust. 4, którzy złożyli reklamację w trybie opisanym w § 5 ust. 1 pkt 2-4 należy załączyć klauzulę Informacyjną administratora danych (Banku) o przetwarzaniu ich danych osobowych w związku ze złożoną (ym) reklamacją/skarżą/wnioskiem, stanowiące załącznik nr 15a (dotyczy reklamujących będących osobami fizycznymi) lub 15b (dotyczy reprezentantów reklamującego podmiotu – klienta instytucjonalnego) lub 15c (dotyczy pełnomocnika osoby fizycznej/ podmiotu instytucjonalnego).
6. W przypadku reklamacji złożonych przez klientów, o których mowa w ust. 4, w formie ustnej – do protokołu lub pisemnie w placówce Banku, pracownik wręcza skarżącemu załącznik nr 15a (dotyczy reklamujących będących osobami fizycznymi) lub 15b (dotyczy reprezentantów reklamującego podmiotu – klienta instytucjonalnego) lub 15c (dotyczy pełnomocnika klienta indywidualnego/ klienta instytucjonalnego).
7. Pismo do klienta uwzględniające jego roszczenia zawarte w reklamacji zawiera:
 - 1) nazwę Banku;
 - 2) numer reklamacji;
 - 3) temat reklamacji;
 - 4) wyczerpującą informację na temat stanowiska Banku w sprawie skierowanych zastrzeżeń, ze wskazaniem stosownych postanowień regulaminów i umów podpisanych z klientem;
 - 5) określenia terminu w którym roszczenie klienta zawarte w reklamacji zostanie zrealizowane nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi, z zastrzeżeniem § 7 ust. 2;
 - 6) imię, nazwisko, stanowisko służbowe i stempel funkcyjny osoby udzielającej odpowiedzi.
8. Wzór odpowiedzi pozytywnej do klienta zawierają załączniki 10 i 10a.
9. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń klienta zawartych w reklamacji odpowiedź na reklamację powinna zawierać informacje, o których mowa w ust. 7, zgodnie z załącznikiem nr 9 oraz dodatkowo uzasadnienie faktyczne i prawne oraz pouczenie o:
 - 1) możliwości i sposobie wniesienia odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację;
 - 2) możliwości złożenia zapisu na Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego;
 - 3) możliwości złożenia wniosku o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego;
 - 4) możliwości skorzystania z instytucji Arbitra Bankowego przy Związku Banków Polskich; (dotyczy klientów będących konsumentami);
 - 5) możliwości wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem Banku jako podmiotu, który ma być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy z zastrzeżeniem ust 11.
10. Pouczenie, o którym mowa w ust. 9, powinno mieć następujące brzmienie:

„Bank Spółdzielczy w Pruszczu Pomorskim jest podmiotem podlegającym nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego. W razie sporu z Bankiem może Pani/Pan zwrócić się o pomoc do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Praw Konsumentów.

Od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację może Pani/Pan:

- 1) odwołać się do Zarządu Banku, a w przypadku złożenia skargi na działalność Zarządu Banku, 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) złożyć wniosek o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego,*
- 4) skorzystać z instytucji Arbitra Bankowego przy Związku Banków Polskich lub*

5) wystąpić z powództwem do właściwego miejscowo sądu powszechnego tj.....ze wskazaniem Banku [...] jako pozwanego”.

11. Odpowiedź na reklamację, o której mowa w ust. 9 zawiera oświadczenie Banku w przedmiocie wyrażenia zgody na udział w pozasądowym postępowaniu w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a Bankiem przed:

- 1) Rzecznikiem Finansowym, adres strony internetowej: <https://rf.gov.pl>;
- 2) Sądem Polubownym przy Komisji Nadzoru Finansowego, adres strony internetowej: <https://www.knf.gov.pl>;
- 3) Bankowym Arbitrażem Konsumenckim przy Związku Banków Polskich, adres strony internetowej: <https://www.zbp.pl>.

12. Oświadczenie, o którym mowa w ust. 11 powinno mieć następujące brzmienie:

Bank Spółdzielczy w Pruszczu Pomorskim wyraża zgodę na udział w pozasądowym postępowaniu w sprawie rozwiązywania sporów między Panią/em a Bankiem Spółdzielczym w Pruszczu Pomorskim przed:

- 1) *Rzecznikiem Finansowym, ul. Nowogrodzka 47A, 00-695 Warszawa;*
- 2) *Sądem Polubownym przy Komisji Nadzoru Finansowego, ul. Piękna 20, 00 – 549 Warszawa, na zasadach określonych w Regulaminie Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego;*
- 3) *Bankowym Arbitrażem Konsumenckim przy Związku Banków Polskich ul. Kruczkowskiego 8, 00-380 Warszawa.*

13. W przypadku niezłożenia oświadczenia, o którym mowa w ust. 12, uznaje się, że Bank wyraża zgodę na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

14. Odpowiedź na reklamację podpisywana jest przez dwóch członków Zarządu Banku lub członka Zarządu Banku i pełnomocnika lub dwóch pełnomocników, ustanowionych bezpośrednio przez Zarząd Banku.

§ 16

1. W przypadku złożenia przez klienta Banku odwołania od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację, podlega ono rejestracji, zgodnie z zasadami określonymi w § 9-11 i niezwłocznie przekazywane jest do Zarządu Banku.
2. Zarząd przekazuje odwołanie do rozpoznania pracownikowi na Stanowisku ds. zgodności i kontroli wewnętrznej.
3. Pracownik na Stanowisku ds. zgodności i kontroli wewnętrznej przekazuje do Zarządu Banku projekt odpowiedzi na odwołanie (projekt może zostać zweryfikowany przez obsługę prawną), po jego zaakceptowaniu przekazuje klientowi odpowiedź podpisaną przez Zarząd Banku w trybie § 15 ust. 2, w terminie określonym w § 14 ust. 1.
4. Odpowiedź, o której mowa w ust. 3 przekazywana jest również w formie elektronicznej do wiadomości jednostki organizacyjnej, która pierwotnie otrzymała i zarejestrowała reklamację.

D. Przechowywanie dokumentacji

§ 17

1. Za przechowywanie dokumentacji (w formie papierowej i/lub elektronicznej), dotyczącej zgłaszanych reklamacji, odpowiedzialni są:

- 1) Dyrektor Oddziału – w przypadku reklamacji złożonych w Oddziale;
 - 2) Pracownik na Stanowisku ds. zgodności i kontroli wewnętrznej – w przypadku reklamacji złożonych w Centrali/Punkcie kasowym oraz reklamacji składanych zgodnie z postanowieniami § 5 ust. 1 pkt 4.
2. Okres przechowywania dokumentacji, o której mowa w ust. 1 oraz nagrań, o których mowa w ust. 3, wynosi 6 lat (licząc od ostatniego dnia roku kalendarzowego, w którym złożono reklamację/skargę) lub dłużej, jeżeli tak wynika z obowiązujących przepisów prawa.
 3. W przypadku reklamacji telefonicznych nagranie rozmów telefonicznych – reklamacji, powinno być zawsze przekazywane do pracownika na Stanowisku ds. zgodności i kontroli wewnętrznej, celem ich archiwizacji.
 4. Dostęp do danych, o których mowa w ust. 3, posiada Zarząd Banku.

E. Sprawozdawczość

§ 18

1. Centrala/Oddział (jednostka rozpatrująca) zobowiązana jest do kwartalnego informowania Stanowiska ds. zgodności i kontroli wewnętrznej o przyjętych, zarejestrowanych i rozpatrzonych reklamacjach/skargach/wnioskach, w formie elektronicznej, na adres bank.reklamacje@bspruszcz.pl w terminie do 5-go dnia miesiąca po zakończeniu kwartału.
2. Stanowisko ds. zgodności i kontroli wewnętrznej dokonuje porównania przesłanych rejestrów z Oddziałów ze stanem reklamacji i skarg zarejestrowanych przez Stanowisko ds. zgodności i kontroli wewnętrznej.
3. Stanowisko ds. zgodności i kontroli wewnętrznej zobowiązane jest do kwartalnego informowania Zarządu o przyjętych, zarejestrowanych i rozpatrzonych reklamacjach/skargach w terminie do 15-go dnia miesiąca po zakończeniu kwartału.
4. Wzór informacji, o której mowa w ust. 1 i 3, stanowi załącznik nr 6 do niniejszych Zasad.

Rozdział 3. Postępowanie wewnętrzne Banku

§ 19

1. W przypadku uznania przez jednostkę rozpatrującą reklamacji lub skargi za zasadną, Stanowisko ds. zgodności i kontroli wewnętrznej zleca odpowiednim jednostkom/komórkom organizacyjnym Banku dokonanie analizy złożoności problemu, którego reklamacja dotyczyła, tj. analizy potencjalnego wpływu reklamacji uznanej za zasadną m.in. na:
 - 1) portfel kredytowy Banku - pod kątem ilości takich samych przypadków już występujących w obliżu kredytowym Banku;
 - 2) wzory umów dotyczących produktów bankowych, które mogą być zawarte przez Bank w przyszłości;
 - 3) opracowanie i wdrożenie mechanizmów ograniczających ryzyko wystąpienia reklamacji w przyszłości;
 - 4) **bezpieczeństwo sieci i systemów informatycznych oraz bezpieczeństwo informacji.**
2. Wyniki analizy, o której mowa w ust. 1, przekazywane są do Stanowiska ds. zgodności i kontroli wewnętrznej wraz z propozycją mechanizmów ograniczających ryzyko wystąpienia reklamacji.
3. Stanowisko ds. zgodności i kontroli wewnętrznej koordynuje proces usuwania stwierdzonych nieprawidłowości uznanych w reklamacji za zasadne.
4. Stanowisko ds. zgodności i kontroli wewnętrznej podejmuje działania polegające na:

- 1) identyfikacji nieprawidłowości powtarzających się lub nieprawidłowości o charakterze systemowym oraz potencjalnego ryzyka prawnego i operacyjnego;
- 2) identyfikacji przyczyn nieprawidłowości wskazanych w reklamacjach, w szczególności wynikających z organizacji Banku i z obowiązujących procedur oraz konstrukcji oferowanych produktów;
- 3) przeprowadzeniu bieżącej analizy wpływu zidentyfikowanych przyczyn nieprawidłowości na inne procesy lub produkty, także te, w związku z którymi Bank nie otrzymał bezpośrednich reklamacji;
- 4) identyfikacji potencjalnych i rzeczywistych konfliktów interesów;
- 5) uniknięciu przyczyn zidentyfikowanych nieprawidłowości oraz konfliktów interesów, w tym w zakresie konstruowania produktów;
- 6) dostarczeniu właściwym organom informacji dotyczących reklamacji, ich rozpatrywania oraz podejmowanych działań następczych, w tym w szczególności sprawozdań zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

§ 20

1. Oświadczenie klienta może być zakwalifikowana jako:
 - 1) skarga;
 - 2) reklamacja;
 - 3) wniosek.
2. O kwalifikacji, o której mowa w ust. 1 decyduje treść oświadczenia klienta.

Rozdział 4. Rozpatrywanie skarg

A. Skargi na zachowanie pracowników

§ 21

W przypadku wpływu do placówki bankowej skargi, dotyczącej zachowań pracowników, przekazywana jest ona niezwłocznie do Stanowiska ds. zgodności i kontroli wewnętrznej, które dokonuje wstępnej analizy i wraz z opinią w sprawie przekazuje ją do Zarządu Banku.

§ 22

Do rejestracji i rozpatrywania skarg, o których mowa w § 21, oraz udzielania odpowiedzi, przechowywania dokumentacji i postępowania wewnętrznego Banku stosuje się odpowiednio § 4 ust. 1 – 4, § 5 ust. 1-3 i ust. 7-9, § 8 ust. 1-2 i ust. 4, §§9-13, § 14 ust. 1-6, 8-9, § 15 ust. 1-6, ust. 7 pkt 1-4, 6, ust 9 pkt 1, 5, ust. 10 pkt. 1, 5, ust. 14, §§ 16-19.

B. Skargi na członków Zarządu Banku oraz Zarząd Banku

§ 23

1. Wszystkie skargi, dotyczące członków Zarządu Banku oraz Zarządu Banku przekazywane są do Stanowiska ds. zgodności i kontroli wewnętrznej.
2. Stanowisko ds. zgodności i kontroli wewnętrznej po zarejestrowaniu skargi, o której mowa w ust. 1 przekazuje ją Przewodniczącemu Rady Nadzorczej.
3. Przewodniczący Rady Nadzorczej zwołuje prezydium, które po analizie skargi przygotowuje rekomendację co do treści uchwały podejmowanej przez Radę Nadzorczą.

4. Rada Nadzorcza rozpatruje skargę zgodnie z obowiązującymi w Banku regulacjami.
5. **Odpowiedź na skargę podpisywana jest przez Przewodniczącego i Sekretarza Rady.**
6. Do rejestracji i rozpatrywania skarg, o których mowa w § 23 ust. 1, oraz udzielania odpowiedzi, przechowywania dokumentacji i postępowania wewnętrznego Banku stosuje się odpowiednio § 4 ust. 1 – 4 , § 5 ust. 1-3 i ust. 7-9, § 8 ust. 1-2 i ust. 4, §§9-13, § 14 ust. 1-6, 8-9, § 15 ust. 1-6, ust. 7 pkt 1-4, 6, ust 9 pkt 1 i 5, ust. 10 pkt. 1 i 5, §§ 16-19.

C. Skargi na działalność Banku

§ 24

1. Wszystkie skargi, dotyczące działalności Banku, przekazywane są do Stanowiska ds. zgodności i kontroli wewnętrznej.
2. Stanowisko ds. zgodności po zarejestrowaniu skargi, o której mowa w ust. 1, dokonuje wstępnej analizy i wraz z opinią w sprawie przekazuje ją do rozpatrzenia Zarządowi Banku.
3. Do rejestracji i rozpatrywania skarg, o których mowa w ust. 1, oraz udzielania odpowiedzi, przechowywania dokumentacji i postępowania wewnętrznego Banku stosuje się odpowiednio § 4 ust. 1 – 4 , § 5 ust. 1-3 i ust. 7-9, § 8 ust. 1-2 i ust. 4, §§9-13, § 14 ust. 1-6, 8-9, § 15 ust. 1-6, ust. 7 pkt 1-4, 6, ust 9 pkt 1, 5, ust. 10 pkt. 1, 5, ust. 14, §§ 16-19.

D. Wnioski dotyczące poprawy funkcjonowania Banku oraz poszerzenia jego oferty produktowej

§ 25

1. Oświadczenia składane przez klientów Banku, dotyczące poprawy jego funkcjonowania oraz poszerzenia oferty produktowej, ewidencjonowane są w rejestrze wniosków, stanowiącym załącznik nr 4 do niniejszych Zasad, i przekazywane do kierowników jednostek i komórek organizacyjnych Banku.
2. Informacja zawarta w rejestrze wniosków przekazywana jest przez Oddział w okresach kwartalnych do Stanowiska ds. zgodności i kontroli wewnętrznej w terminie do 5-go dnia miesiąca po zakończeniu kwartału, zgodnie z załącznikiem nr 6 do niniejszych Zasad.
3. Stanowisko ds. zgodności i kontroli wewnętrznej dokonuje porównania przesłanych rejestrów Oddziałów ze stanem wniosków zarejestrowanych przez Stanowisko ds. zgodności i kontroli wewnętrznej.
4. Stanowisko ds. zgodności i kontroli wewnętrznej zobowiązane jest do kwartalnego informowania Zarządu o przyjętych, zarejestrowanych i rozpatrzonych wnioskach w terminie do 15-go dnia miesiąca po zakończeniu kwartału.
5. Wzór informacji, o której mowa w ust. 2 i 4, stanowi załącznik nr 6 do niniejszych Zasad.
6. Do rejestracji i rozpatrywania wniosków, o których mowa w **niniejszym paragrafie**, oraz udzielania odpowiedzi stosuje się odpowiednio § 4 ust. 1, § 5 ust. 1-3, § 8 ust. 1 i 4, §§9 –13, § 14 ust. 1-3, 5, 6, 8, § 15 ust. 1-6, ust. 7 pkt. 1-4, 6, ust. 14, §§ 16 – 19.

Rozdział 5. Rozpatrywanie skarg i reklamacji ubezpieczeniowych

§ 26

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 13 do niniejszych zasad, przekazuje Klientowi do podpisu, wpisuje na reklamacji datę wpływu oraz składa swój podpis potwierdzając przyjęcie reklamacji. Pracownik informuje klienta, że reklamacja zostanie przekazana do zakładu ubezpieczeń, a następnie postępuje zgodnie z zapisami ust.5.
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. **Należy poinformować Klienta o możliwości złożenia reklamacji również na adres do doręczeń elektronicznych ubezpieczyciela, wskazany w ogólnych warunkach ubezpieczenia.** Jeżeli Klient nadal nalega na złożenie reklamacji w formie ustnej bezpośrednio w placówce Banku, pracownik placówki Banku przyjmuje reklamację, wypełniając formularz według wzoru stanowiącego Załącznik nr 13 do niniejszych Zasad, wpisując datę wpływu reklamacji oraz, w miejscu przeznaczonym na podpis Klienta, umieszcza adnotację „Reklamacja ustna przyjęta w dniu r., o godzinie” i składa swój podpis.
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 13;
 - 3) numer polisy/szkody/sprawy;
 - 4) określenie czego reklamacja ubezpieczeniowa dotyczy, wskazanie uzasadnienia oraz oczekiwań klienta;
 - 5) datę i miejsce 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, zakładowi ubezpieczeń w terminach i na adres e-mail wskazany w Załączniku nr 17. Oryginał reklamacji należy przesłać kurierem lub przesyłką poleconą na adres wskazany w załączniku nr 17 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 wskazany w Załączniku nr 17, najpóźniej następnego dnia roboczego po dniu otrzymania wiadomości od Klienta;
 - 3) reklamację złożoną w formie ustnej (uzyskane nagranie audio wraz z wypełnionym przez pracownika Banku Załącznikiem numer 13 opatrzonym datą wpływu oraz w miejscu przeznaczonym na podpis Klienta, adnotacją: „Reklamacja przyjęta w rozmowie ustnej/telefonicznej⁶ w dniu... o godzinie...” i podpisem pracownika Banku) przesłać za

⁶ ustnej/telefonicznej należy wybrać odpowiednią formę

- pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail wskazany w Załączniku numer 17, najpóźniej następnego dnia roboczego po dniu przyjęcia reklamacji;
- 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 email);
 - 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.
6. 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 Bankowi czy też mają one związek z inną reklamacją Klienta).
7. Jeżeli reklamacja złożona Bankowi 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 Bankowi - 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 zakładowi ubezpieczeń (w takim przypadku zakład ubezpieczeń przekazuje treść reklamacji Bankowi w takim wezwaniu).
8. 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 **bądź innym terminie wskazanym przez ubezpieczyciela w przesłanym zapytaniu.**

§ 27

1. Odpowiedzi na reklamację ubezpieczeniową, zakład ubezpieczeń udziela w formie elektronicznej lub piśmie.
2. Kopię odpowiedzi zakład ubezpieczeń przesyła do Banku.
3. Kopia odpowiedzi zakładu ubezpieczeń na reklamację ubezpieczeniową przechowywana jest zgodnie z zapisami § 17 niniejszych Zasad.

Rozdział 6. Rzecznik Finansowy

§ 28

1. Bank na wniosek Rzecznika Finansowego udziela informacji lub składa wyjaśnienia, udostępnia akta oraz dokumenty w terminie 30 dni od dnia otrzymania wniosku, z zastrzeżeniem ust. 2.
2. Jeżeli wniosek Rzecznika Finansowego dotyczy przekazania wzorca umowy o świadczenie usług oraz innych dokumentów i formularzy stosowanych przy zawieraniu i wykonywaniu umów termin, o którym mowa w ust. 1 wynosi 14 dni od dnia otrzymania wniosku.

§ 29

1. Bank w terminie 45 dni od zakończenia roku kalendarzowego przekazuje Rzecznikowi Finansowemu sprawozdanie zgodnie ze wzorem sprawozdania wskazanym przez Rzecznika Finansowego, dotyczące rozpatrywania reklamacji oraz liczby wystąpień klientów na drogę postępowania sądowego w wyniku nierozpatrzenia reklamacji zgodnie z wolą tych klientów.
2. Sprawozdanie, o którym mowa w ust. 1 zawiera w szczególności:
 - 1) liczbę reklamacji;
 - 2) liczbę uwzględnionych i nieuwzględnionych reklamacji
 - 3) informacje o:
 - a) liczbie pozwów z roszczeniem nierozpatrzonym przez podmiot zgodnie z wolą klienta skierowanych do sądu;
 - b) wartości roszczeń wynikających z pozwów skierowanych do sądów,
 - c) liczbie ugód zawartych na etapie postępowania sądowego;
 - d) liczbie spraw zakończonych prawomocnym orzeczeniem sądów na rzecz klientów;
 - e) kwocie roszczeń zasądzonych na rzecz klientów prawomocnym orzeczeniem sądów.
3. Wzór sprawozdania, o którym mowa w ust. 2 dostępny jest na stronie internetowej Rzecznika Finansowego www.rf.gov.pl.
4. Za przygotowanie sprawozdania odpowiada Stanowisko ds. zgodności i kontroli wewnętrznej.

Rozdział 7. Postanowienia końcowe

§ 30

1. Postanowień :§ 4 ust. 5 (w zakresie informacji przekazywanych klientom, o których mowa w § 4 ust. 5), § 4 ust. 4 pkt. 7, 8 (w zakresie możliwości odwołania do Rzecznika Finansowego), § 8 ust.3, § 14 ust. 7, § 15 ust. 4 i ust. 7 pkt. 4 (w zakresie wskazania stosownych postanowień regulaminów i umów podpisanych z klientem), § 15 ust. 9 pkt 3, § 15 ust. 10 pkt 3, § 15 ust. 11 i ust. 12 , §§ 28-29 nie stosuje się do klientów instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, **wspólników spółek cywilnych** oraz rolników.
2. Postanowień § 15 ust. 9 pkt 4, ust. 10 (w zakresie możliwości zwrócenia się do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumentów) i pkt. 4, ust. 11 pkt 3 , ust. 12 pkt 3 nie stosuje się do klientów instytucjonalnych.

§ 31

1. Nadzór nad procesem przyjmowania i rozpatrywania reklamacji/skarg sprawuje Zarząd Banku.
2. Niniejsze Zasady podlegają zatwierdzeniu przez Radę Nadzorczą.