Bank Spółdzielczy w Malborku
Spółdzielcza Grupa Bankowa

Załącznik
do Uchwały Nr 21/A/2026
Zarządu BS w Malborku
z dnia 22.06.2026r.

Zasady składania i rozpatrywania skarg, reklamacji i wniosków w Banku Spółdzielczym w Malborku

Spis treści

Rozdział 1. Postanowienia ogólne…… 4
Rozdział 2. Przebieg procesu reklamacyjnego……. 5
A. Przyjęcie reklamacji…….. 6
Złożenie reklamacji …….. 6
Usługa chargeback……... .7
Zgłaszanie nieautoryzowanych transakcji płatniczych …….. 8
Potwierdzenie złożenia reklamacji……. 9
Rejestracja reklamacji……. 9
B. Rozpatrywanie reklamacji…….10
Przydzielanie reklamacji ……...10
C. Udzielenie odpowiedzi na reklamację ……..10
D. Przechowywanie dokumentacji …….14
E. Sprawozdawczość 14
Rozdział 3. Postępowanie wewnętrzne Banku ……...15
Rozdział 4. Rozpatrywanie skarg……..16
A. Skargi na zachowanie pracowników……..16
B. Skargi na działalność Banku……..16
C. Wnioski dotyczące poprawy funkcjonowania Banku oraz poszerzenia jego oferty produktowej ……..16
Rozdział 5. Rozpatrywanie skarg i reklamacji ubezpieczeniowych ……17
Rozdział 6. Rzecznik Finansowy ……19
Rozdział 7. Postanowienia końcowe ……20

Wykaz załączników

Załącznik nr 1 Formularz reklamacji (klienci indywidualni)
Załącznik nr 2 Formularz reklamacji (klienci instytucjonalni)
Załącznik nr 3 Rejestr reklamacji/skarg // Rejestr reklamacji/skarg przyjętych i przekazanych do zakładu ubezpieczeń
Załącznik nr 4 Formularz reklamacji ubezpieczeniowej
Załącznik nr 5 Rejestr wniosków
Załącznik nr 6 Informacja o przyjętych, zarejestrowanych i rozpatrzonych reklamacjach/ skargach //Informacja o przyjętych wnioskach// Informacja o przyjętych reklamacjach/skargach przekazanych do zakładu ubezpieczeń
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 do klienta z informacją o roszczeniu zwrotnym
Załącznik nr 11 Wzór sprawozdania do Rzecznika Finansowego
Załącznik nr 12 Formularz reklamacji kartowej (klient indywidualny)
Załącznik nr 13 Formularz reklamacji kartowej (klient instytucjonalny)
Załącznik nr 14 Opis procesu kartowego: Reklamacje dotyczące transakcji dokonywanych kartami płatniczymi

Załącznik nr 15a Klauzula informacyjna administratora danych osobowych dla klienta będącego osobą fizyczną

Załącznik nr 15b Klauzula informacyjna administratora danych osobowych dla klienta instytucjonalnego/reprezentanta

Załącznik nr 16 Wykaz zakładów ubezpieczeń wraz z ich danymi teleadresowymi

Załącznik nr 17 Wezwanie do zwrotu środków

Załącznik nr 18 Wzór pisma informującego o wydłużenie terminu rozpatrzenia reklamacji

Rozdział 1. Postanowienia ogólne

§ 1

1. Niniejsze „Zasady składania i rozpatrywania skarg, reklamacji i wniosków w Banku Spółdzielczym w Malborku", 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 działalności Banku jako pośrednika ubezpieczeniowego.

§ 2

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

§ 3

Ilekroć w niniejszych zasadach użyte są poniższe określenia, mają one następujące znaczenie:

1) **Bank** – Bank Spółdzielczy w Malborku;
2) **Infolinia** – telefoniczne centrum obsługi klienta;
3) **jednostka rozpatrująca** – komórka organizacyjna Centrali lub Oddział Banku, której zakres zadań odnosi się do przedmiotu reklamacji/skargi/wniosku;
4) **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 o indywidualnych kontach emerytalnych oraz indywidualnych kontach zabezpieczenia emerytalnego, a także pracownik Banku;
5) **osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą** – obejmuje również, wspólników spółek cywilnych oraz rolników;
6) **Oddział –** jednostka organizacyjna Banku prowadząca obsługę klienta;
7) **placówka bankowa** – Centrala/Oddziały Banku;
8) **podmiot uprawniony** – podmiot (instytucja) utworzony na stałe, który oferuje niezależne, bezstronne i przejrzyste prowadzenie postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązania sporów pomiędzy konsumentem, a przedsiębiorcą np. Rzecznik Finansowy, Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego, Bankowy Arbitraż Konsumencki przy Związku Banków Polskich;
9) **proces reklamacyjny** – proces rozpatrywania reklamacji obejmujący etapy przyjęcia, rejestracji, analizy, realizacji i udzielenia odpowiedzi na złożone oświadczenie klienta;
10) **reklamacja** – każde wystąpienie klienta kierowane do Banku, zawierające zastrzeżenia do usług świadczonych przez Bank;
11) **reklamacja ubezpieczeniowa** – każde wystąpienie klienta kierowane za pośrednictwem Banku do zakładu ubezpieczeń współpracującego z Bankiem lub do Banku działającego jako agent ubezpieczeniowy lub jako ubezpieczający (strona umowy ubezpieczenia zawieranej na rzecz klientów) odnoszące się do zastrzeżeń, dotyczących świadczonych przez zakład ubezpieczeń usług.

12) **skarga** – każde wystąpienie klienta, z wyjątkiem reklamacji, kierowane do Banku, odnoszące się do zastrzeżeń dotyczących zachowań pracowników, usług świadczonych przez Bank lub wykonywanej przez Bank działalności;
13) **skarga ubezpieczeniowa** – każde oświadczenie klienta zawierające jednoznaczną krytykę zakładu, z którym Bank współpracuje lub zachowań jego pracowników lub Banku działającego jako agent ubezpieczeniowy lub jako ubezpieczający (strona umowy ubezpieczenia zawieranej na rzecz klientów) lub pracowników Banku wykonujących czynności w tym zakresie;
14) **ZS** – Zespół Sprawozdawczości, Windykacji i Organizacji;
15) **skrzynka elektroniczna –** adres do doręczeń elektronicznych Banku w rozumieniu ustawy o doręczeniach elektronicznych : AE:PL-90476-65307-TWJFG-30;
16) **trwały nośnik informacji** – trwały nośnik informacji w rozumieniu ustawy 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;
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;
20) **DKW**- Departament Kontroli Wewnętrznej SGB-Banku S.A.

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 § 4 ust. 5;
   3) na stronie internetowej Banku,
   4) 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 potwierdzenia wpływu reklamacji;

6) sposób powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji, w tym formę odpowiedzi i sposób jej doręczenia;
7) wskazanie, że Bank podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego;
8) informację, że klient może zwrócić się o pomoc do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumentów;
9) pouczenie o którym mowa w § 15 ust. 8 i 9;
10) informację o podmiocie uprawnionym do pozasądowego rozwiązywania sporów, w tym adres strony internetowej podmiotu uprawnionego.

5. W odniesieniu do klientów, którzy nie zawarli z Bankiem umowy informacje, 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 Centrali (siedzibie Banku) lub w dowolnym Oddziale w formie pisemnej lub ustnej do protokołu;
   2) telefonicznie poprzez kontakt z Infolinią, którego numer podany jest na stronie internetowej Banku, tj. 55 270-32-06;
   3) w formie papierowej na adres placówki bankowej;
   4) e-mailem, na adres podany na stronie internetowej Banku, tj. centrala@bsmalbork.sgb.pl; lub Oddziałów Banku albo przez skrzynkę elektroniczną, 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 1-2,4,12-13 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, o którym mowa w ust.1, ma obowiązek sprawdzić, czy pismo/zgłoszenie telefoniczne 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. Niezależnie od powyższego jednostka rozpatrująca udziela odpowiedzi na reklamację klienta w terminie wskazanym w § 14 ust. 1., a w szczególnie skomplikowanych przypadkach w terminie § 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 - 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 (Załącznik nr 7a do Zasad).
7. Decyzja w sprawie zwrotu kwoty transakcji posiadaczowi karty/użytkownikowi karty jest niezależna od Banku.
8. Jednostka rozpatrująca informuje posiadacza karty/użytkownika karty 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 do Banku przez klienta transakcji płatniczej, która według twierdzeń klienta nie była przez niego autoryzowana, mają zastosowanie odpowiednio zapisy niniejszych zasad (§ 4 ust. 1 – 4, § 5, § 8 ust. 1, 2, 4, § 9, § 10, § 11, § 12, § 13, § 14, § 15 ust. 1 – 3, 6 – 12, § 16 - § 19, § 28 - § 29.
2. W przypadku stwierdzenia przez jednostkę organizacyjną Banku, że transakcja o której mowa w ust. 1. nie była autoryzowana Oddział Banku jest zobowiązany niezwłocznie przekazać reklamację w formie elektronicznej lub faksem do Centrali/Sekretariatu.
3. Centrala/Sekretariat przekazuje reklamację wraz z załącznikami najpóźniej następnego dnia roboczego od daty jej wpływu, do DKW SGB-Banku S.A. na adres: karty_reklamacje@sgb.pl
4. DKW SGB-Banku S.A prowadzi postępowanie wyjaśniające w sprawie reklamowanej nieautoryzowanej transakcji płatniczej.
5. Wszystkie informacje na temat prowadzonej reklamacji posiadacz rachunku/użytkownik karty uzyskuje w palcówce Banku, do którego wpłynęła reklamacja.
6. W przypadku uznania reklamacji DKW SGB-Banku S.A informuje Bank o przywróceniu lub o odmowie przywrócenia rachunku klienta do stanu rachunku, jaki istniałby, gdyby nieautoryzowana transakcja nie miała miejsca.
7. Bank niezwłocznie przekazuje klientowi informację – zgodnie z obowiązującymi w Banku Zasadami.
8. 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 należy podjąć działania zgodnie z „Zasadami zarządzania incydentami w Banku Spółdzielczym w Malborku" polegającymi na :
   1) zabezpieczeniu dowodów (pisma klienta, nagrań z Infolinii, korespondencji e-mail, dowodów 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 do Zasad),
   3) złożeniu doniesienia do organów ścigania.
9. 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 do Zasad), 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, Oddziały Banku we współpracy ze stanowiskiem ds. Bezpieczeństwa podejmują działania polegające na wezwaniu klienta do zwrotu Bankowi środków, przez wysłanie pisma, według wzoru określonego w Załączniku nr 17 do Zasad- Wezwanie do zwrotu środków.
10. Egzekucja należności Banku z tytułu nienależnego zwrotu środków z tytułu autoryzowanej przez klienta transakcji płatniczej jest prowadzona w oparciu o obowiązującą w Banku „Instrukcję prawnych form restrukturyzacji i windykacji należności bankowych" 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) papierowej w Centrali (siedzibie Banku) lub w dowolnym Oddziale;
   2) ustnej w Centrali (siedzibie Banku) lub w dowolnym Oddziale, na podstawie której pracownik przyjmujący reklamację wypełnia formularz reklamacji,

   potwierdza jej złożenie poprzez sporządzenie kopii dla klienta i opatruje ją pieczątką imienną, podpisem oraz opatruje datą jej przyjęcia.
2. Gdy reklamacja jest złożona w sposób, o którym mowa w § 5 ust. 1 pkt 2)-5), pracownik Banku przyjmujący reklamację, w terminie do 4 dni roboczych od dnia wpływu reklamacji, zobowiązany jest w formie pisemnej zgodnie z Załącznikiem nr 7 do Zasad 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 § 4 ust. 1 - 3 pracownik przyjmujący oświadczenie przekazuje klientowi opisanemu w § 4 ust. 5 w formie pisemnej informacje, o których mowa w § 4 ust. 4.
4. Proces reklamacyjny rozpoczyna się z datą wpływu zgłoszenia do Banku, niezależnie od tego, czy miało to miejsce w Centrali, czy w Oddziale.
5. Reklamacja złożona w Oddziale w tym samym dniu przekazywana jest do wiadomości Centrali/Sekretariatu, celem jej zaewidencjonowania.

Rejestracja reklamacji

§ 9

1. Każda reklamacja, która wpłynie do Centrali lub Oddziału, jest rejestrowana.
2. Rejestracja reklamacji dokonywana przez:
   1) Pracownika Oddziału odpowiedzialnego za prowadzenie rejestru reklamacji – dotyczy reklamacji złożonych w Oddziale.
      W przypadku reklamacji kartowych pracownik Oddziału rejestruje reklamację w Systemie Karty SGB w celu procesowania.
   2) Pracownika obsługującego Infolinię – w przypadku reklamacji zgłoszonych telefonicznie lub na adres e-mail podany na stronie internetowej Banku.
   3) Sekretariat w przypadku reklamacji złożonych w Centrali.
3. Zgodnie z § 8 ust. 5 rejestracja reklamacji dla Banku prowadzona jest w Centrali/Sekretariacie.
4. Za koordynowanie prac związanych z prawidłowym rejestrowaniem reklamacji i zgłoszeń reklamacji odpowiada ZS.

§ 10

1. Pracownik Centrali lub Oddziału, który otrzymał reklamację papierową, umieszcza na dokumencie:
   1) pieczątkę imienną wraz z podpisem;
   2) datę przyjęcia reklamacji;
   3) informację o ilości otrzymanych wraz z reklamacją załączników i niezwłocznie przekazuje ją pracownikowi Oddziału/Centrali/Sekretariatu odpowiedzialnemu za prowadzenie rejestru reklamacji, celem jej zaewidencjonowania.

2. W przypadku reklamacji zgłaszanych telefonicznie, pracownik Infolinii w trakcie prowadzonej rozmowy telefonicznej pozyskuje dane, o których mowa w § 5 ust. 2 pkt 1) – 4), wypełnia formularz reklamacji wraz z adnotacją zawierającą datę przyjęcia reklamacji, a także pieczątkę imienną 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, a także pieczątkę imienną przyjmującego zgłoszenie.
4. Reklamacja, o której mowa w ust. 2, jest także ewidencjonowana przez pracownika Infolinii w rejestrze reklamacji.
5. Wzór rejestru reklamacji/skarg stanowi Załącznik nr 3 do niniejszych Zasad.

§ 11

Reklamacja, która wpłynie do Centrali/Sekretariatu, rejestrowana jest w książce korespondencyjnej przychodzącej, a następnie w rejestrze reklamacji.

B. Rozpatrywanie reklamacji

Przydzielanie reklamacji

§ 12

1. Każda reklamacja przekazywana jest niezwłocznie do wiadomości Centrali/Sekretariatu.
2. Oddział, którego reklamacja nie dotyczy, przekazuje reklamację do Centrali/Sekretariatu wraz ze wszystkimi załącznikami, w nieprzekraczalnym terminie do 2 dni roboczych od daty jej wpływu.
3. Centrala/Sekretariat, w terminie 1 dnia roboczego od daty otrzymania reklamacji, ewidencjonuje reklamację w Rejestrze reklamacji/skarg, którego wzór określa Załącznik nr 3 do Zasad i po uzyskaniu akceptu członka Zarządu lub bezpośredniego przełożonego, przekazuje reklamację do rozpatrzenia Oddziałowi/komórce organizacyjnej Centrali, której zakres zadań odnosi się do przedmiotu reklamacji.
4. 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 naruszania bezpieczeństwa informacji) pracownik Banku, który przyjmuje reklamację, niezwłocznie przekazuje informację o reklamacji i postępuje zgodnie z procedurą obowiązującą w banku „Zasady Zarządzania Incydentami w Banku Spółdzielczym w Malborku".

§ 13

1. Za rozpatrzenie reklamacji odpowiada kierujący komórką organizacyjną Centrali/Oddziałem, do których skierowana została reklamacja, z zastrzeżeniem ust. 2-3.
2. W przypadku, gdy reklamacja dotyczy obszaru działalności więcej niż jednego Oddziału/jednej komórki organizacyjnej, Sekretariat w terminie 1 dnia roboczego od daty otrzymania reklamacji kieruje reklamację do rozpatrzenia przez komórkę organizacyjną/Oddział, do której zakresu zadań w przeważającej mierze należy przedmiot reklamacji.

3. Komórka organizacyjna/Oddział, do której Centrala/Sekretariat skieruje reklamację, odpowiada za kompleksowe rozpatrzenie reklamacji.

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, przy pozostałych reklamacjach 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, przy pozostałych reklamacji do 60 dni kalendarzowych.
3. Za szczególne 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. Gdy brak jest możliwości udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację w terminie określonym w ust. 1, jednostka rozpatrująca reklamację w formie papierowej lub elektronicznej, gdy klient wskaże taką formę otrzymania odpowiedzi na reklamację, powiadamia 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 udzielania odpowiedzi na złożoną reklamację, który nie może być dłuższy niż wskazany w ust. 2., zgodnie z treścią Załącznika nr 18.
5. Do zachowania terminu, o którym mowa w ust. 1-2 wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem:
   a) w przypadku odpowiedzi udzielonych papierowo – nadanie w placówce pocztowej operatora wyznaczonego w rozumieniu art. 3 pkt 13 ustawy – Prawo pocztowe,
   b) na adres skrzynki do doręczeń elektronicznych.
6. Gdy klient wskaże formę e-mail, jako formę otrzymania odpowiedzi na reklamację, odpowiedź na reklamację i informacja, o której mowa w ust. 4, w formacie podpisanego elektronicznie pliku pdf i zaszyfrowana hasłem jest wysyłana na adres e-mail Klienta podany na formularzu reklamacji.
7. Gdy nie zostanie dotrzymany termin określony w ust. 1, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach, o których mowa w ust. 3, termin określony 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, 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.
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) w postaci elektronicznej – gdy reklamacja została złożona przez klienta na piśmie w postaci elektronicznej, chyba, że klient wniósł o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci papierowej:
        a) z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej, za pomocą, którego klient złożył reklamację albo innego wskazanego przez klienta środka komunikacji elektronicznej,
        b) na adres klienta do doręczeń elektronicznych, o którym mowa w ustawie o doręczeniach elektronicznych, wpisany do bazy adresów elektronicznych, w przypadku gdy reklamacja została wysłana na adres do doręczeń elektronicznych, poprzez załączenie podpisanego elektronicznie pliku pdf,
    2) listem poleconym na adres wskazany w reklamacji przez klienta, gdy reklamacja została złożona na piśmie w postaci papierowej, chyba, że klient wniósł o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci elektronicznej,
    3) w postaci papierowej albo elektronicznej, zgodnie z wnioskiem klienta, gdy reklamacja została złożona przez klienta ustnie.
3. Odpowiedzi do klienta rejestrowane są w książce korespondencyjnej wychodzącej.
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 1) i 2) należy załączyć oświadczenie o przetwarzaniu ich danych osobowych w związku ze złożoną reklamacją/ skargą/ wnioskiem, stanowiące Załącznik nr 15a do Zasad (dotyczy reklamujących będących osobami fizycznymi) lub Załącznika nr 15b do Zasad (dotyczy reprezentantów reklamującego podmiotu – klienta instytucjonalnego).
6. W przypadku reklamacji/skarg/wniosków złożonych przez klientów, o których mowa w ust. 4, w formie ustnej – do protokołu lub pisemnie w placówce Banku, pracownik wręcza klientowi Załącznik 15a do Zasad (dotyczy reklamujących będącymi osobami fizycznymi) lub 15b do Zasad (dotyczy reprezentantów reklamującego – klienta instytucjonalnego).
7. Pismo do klienta uwzględniające jego roszczenia zawarte w reklamacji zawiera:
    1) nazwę jednostki rozpatrującej;
    2) numer/rok reklamacji,
    3) temat reklamacji;
    4) wyczerpującą informację, w jaki sposób reklamacja została rozpatrzona (uzasadnienie faktyczne);
    5) uzasadnienie prawne, ze wskazaniem stosownych przepisów prawa, zapisów regulaminów i umów podpisanych z klientem, a jeśli jest to możliwe z przytoczeniem ich brzmienia, chyba że reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą klienta;

6) określenie terminu, w którym roszczenie klienta zawarte w reklamacji zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi, z zastrzeżeniem § 7 ust. 2;
7) imię i nazwisko, stanowisko służbowe i stempel funkcyjny osoby udzielającej odpowiedzi;
8) odpowiedź na reklamację Oddziału podpisuje dwóch pracowników Oddziału uprawnionych przez Zarząd Banku do udzielenia odpowiedzi na skargę, natomiast odpowiedzi na reklamację komórki rozpatrującej Centrali podpisują członkowie Zarządu Banku zgodnie z zasadą reprezentacji Banku.

8. Wzór odpowiedzi pozytywnej do klienta zawiera Załącznik nr 10 i Załącznik nr10a do Zasad.
9. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń klienta zawartych w reklamacji odpowiedź na reklamację powinna zawierać informacje, o których mowa w ust. 6, zgodnie z Załącznikiem nr 9 do Zasad (wzór odpowiedzi negatywnej do klienta) oraz dodatkowo pouczenie o:
   1) możliwości i sposobie 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;
   5) możliwości wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem Banku jako podmiotu, który ma być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy.
10. Treść pouczenia, o którym mowa w ust. 8, powinno mieć następujące brzmienie:

„Bank Spółdzielczy w Malborku 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 Prezesa Zarządu Banku Spółdzielczego w Malborku, 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) 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 ze wskazaniem Banku Spółdzielczego w Malborku jako pozwanego."

Informacja o siedzibach i obszarach właściwości sądów znajduje się na stronie: *https://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WDU20230000125/O/D20230125.pdf*

10. Odpowiedź na reklamację, o której mowa w ust. 8 zawiera oświadczenie Banku w przedmiocie wyrażenia zgody na udział w pozasądowym postępowaniu w sprawie rozwiązywania sporów między klientem, a Bankiem przed:
    1) Rzecznikiem Finansowym,
    2) Sądem Polubownym przy Komisji Nadzoru Finansowego,
    3) Bankowym Arbitrażem Konsumenckim przy Związku Banków Polskich.

11. Oświadczenie, o którym mowa w ust. 9 powinno mieć następujące brzmienie:

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

1) *Rzecznikiem Finansowym, ul. Nowogrodzka 47 A, 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.*

Rzecznik Finansowy, Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego, Bankowy Arbitraż Konsumencki przy Związku Banków polskich są podmiotami uprawnionymi do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.

- *adres strony internetowej Rzecznika Finansowego* to: www.rf.gov.pl ,
- *adres strony internetowej Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego to: www.knf.gov.pl,*
- *adres strony internetowej Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego przy Związku Banków Polskich to: www.zbp.pl*

12. W przypadku niezłożenia oświadczenia, o którym mowa w ust. 10, uznaje się, że Bank wyraża zgodę na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
13. Odpowiedz na reklamację podpisywana jest przez dwóch członków Zarządu Banku lub członka Zarządu Banku i pełnomocnika lub dwóch pełnomocników ustanowionych przez Zarząd Banku.
14. Odpowiedź na reklamację przekazywana jest zawsze do wiadomości Centrali/Sekretariatu rejestrującej reklamację.

§ 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 Centrali/Sekretariatu.
2. Jednostka, która pierwotnie udzielała odpowiedzi na zgłoszenie klienta dokonuje rozpatrzenia odwołania, o którym mowa w ust.1 i przekazuje odpowiedź zgodnie z § 15 ust. 2 klientowi Banku, w terminie do 30 dni od wpływu odwołania.
3. Odpowiedź, o której mowa w ust. 2, przekazywana jest również w formie elektronicznej do wiadomości Centrali/Sekretariatu.

D. Przechowywanie dokumentacji

§ 17

1. Za przechowywanie dokumentacji (w formie papierowej i/lub elektronicznej), dotyczącej zgłaszanych reklamacji, odpowiadają:
   1) Oddział – w przypadku reklamacji złożonych w Oddziale;
   2) Centrala/Sekretariat – w przypadku reklamacji rejestrowanych przez Infolinię i dotyczących działalności Banku.

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/wniosek) lub dłużej, jeżeli tak wynika z obowiązujących przepisów prawa.
3. Dla reklamacji zgłoszonych telefonicznie nagranie rozmów w postaci plików *.wav Centrala/Sekretariat umieszcza w wydzielonym dla nagrań zbiorze sieciowym w folderze o nazwie zawierającym datę złożenia reklamacji.
4. Zasób sieciowy podlega archiwizacji zgodnie z ust. 2.
5. Dostęp do zbioru sieciowego posiadają pracownicy ZS upoważnieni do rozpatrywania reklamacji zgłoszonej przez Infolinię.

E. Sprawozdawczość

§ 18

1. Oddział zobowiązany jest do kwartalnego informowania w formie elektronicznej pocztą wewnętrzną działającą w Banku Centrali/Sekretariatu o przyjętych, zarejestrowanych i rozpatrzonych reklamacjach/skargach, w terminie do 10-go dnia miesiąca po zakończeniu kwartału. Powyższe dotyczy również podania informacji negatywnej w przypadku braku złożonych reklamacji, skarg i wniosków.
2. Wzór informacji, o której mowa w ust. 1, stanowi Załącznik nr 6 do niniejszych Zasad.
3. Centrala/Sekretariat dokonuje porównania przesłanych rejestrów z Oddziałów ze stanem reklamacji i skarg zarejestrowanych w rejestrze.
4. Centrala/Sekretariat w cyklach kwartalnych prezentuje dla Stanowiska ds. Ryzyka Operacyjnego (WER) informacje o skargach i reklamacjach.
5. W ciągu 30 dni od zakończenia roku kalendarzowego ZS przekazuje Zarządowi sprawozdanie dotyczące reklamacji i skarg oraz Radzie Nadzorczej Banku na najbliższe jej posiedzenie.

Rozdział 3. Postępowanie wewnętrzne Banku

§ 19

1. W przypadku uznania przez jednostkę rozpatrującą reklamację lub skargę za zasadną, nadzorujący członek Zarządu zleca odpowiednim komórkom organizacyjnym Centrali lub Oddziałom 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 obligu 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 nadzorującego członka Zarządu wraz z propozycją mechanizmów ograniczających ryzyko wystąpienia reklamacji.
3. Nadzorujący członek Zarządu koordynuje proces usuwania stwierdzonych nieprawidłowości uznanych w reklamacji za zasadne.

4. Zarząd 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 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 zakwalifikowane, 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

1. W przypadku wpływu do komórki organizacyjnej Centrali lub Oddziału skargi, dotyczącej zachowań pracowników, przekazywana jest ona niezwłocznie do kierującego komórką organizacyjną Centrali lub Oddziałem, który sam przeprowadza wymagane czynności procesu reklamacyjnego, a o sposobie jej rozpatrzenia powiadamia Prezesa Zarządu.
2. Skargi dotyczące członków Zarządu Banku przekazywane są do rozpatrzenia Radzie Nadzorczej Banku.
3. Skargi dotyczące kierujących komórkami organizacyjnymi Centrali bądź Kierowników Oddziałów przekazywane są do rozpatrzenia nadzorującemu członkowi Zarządu.

§ 22

Do rejestracji i rozpatrywania skarg, o których mowa w § 21, oraz udzielania odpowiedzi stosuje się odpowiednio § 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. 1-5, ust. 8 pkt 1-2, 4-5, ust. 9 pkt 1-2, 4-5, ust. 13, § 16-19.

B. Skargi na działalność Banku

§ 23

1. Wszystkie skargi, dotyczące działalności Banku, przekazywane są do Centrali/Sekretariatu.
2. Centrala/Sekretariat po zarejestrowaniu skarg, o których mowa w ust. 1, w Rejestrze reklamacji/skarg, którego wzór określa Załącznik nr 3 do Zasad, przekazuje je do rozpatrzenia do odpowiedniej komórki organizacyjnej Centrali.

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

§ 24

1. W przypadku złożenia do jednostki Banku wniosku przez klienta Banku, dotyczącego poprawy jego funkcjonowania oraz poszerzenia jego oferty produktowej, Oddział jest zobowiązany niezwłocznie przekazać wniosek w formie elektronicznej do Centrali/Sekretariatu Banku.
2. Wniosek jest rejestrowany w książce korespondencyjnej przychodzącej, a następnie ewidencjonowany w rejestrze wniosków, zgodnie z Załącznikiem nr 5 do niniejszych Zasad i przekazywany do wiadomości dla Prezesa Zarządu.
3. Wnioski dotyczące członków Zarządu Banku/Zarządu przekazywane są do rozpatrzenia Radzie Nadzorczej Banku na najbliższe jej posiedzenie.
4. Wnioski dotyczące członków Rady/Rady Nadzorczej przekazywane są do rozpatrzenia na Zebranie Przedstawicieli na najbliższe jego posiedzenie.
5. Informacje zawarte w rejestrze wniosków przekazywane są przez Oddział w okresach kwartalnych do Centrali/Sekretariatu – w terminie do 10-go dnia miesiąca po zakończeniu kwartału, zgodnie z Załącznikiem nr 6 do niniejszych Zasad.
6. Odpowiedz udzielana jest w terminie do 15 dni roboczych od daty posiedzenia organu, na którym wniosek był rozpatrzony.

Rozdział 5. Rozpatrywanie skarg i reklamacji ubezpieczeniowych

§ 25

1. W przypadku złożenia przez klienta reklamacji ubezpieczeniowej zawierającej zastrzeżenia co do usług świadczonych przez zakład ubezpieczeń:
   1) osobiście papierowo w placówce Banku lub listownie papierowo 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 4 do niniejszych Zasad, przekazuje klientowi do podpisu, wpisuje na reklamacji datę wpływu, opatruje przyjęcie reklamacji swoim podpisem 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. 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 informuje klienta

o możliwości złożenia reklamacji telefonicznie w formie ustnej poprzez kontakt z Infolinią i podaje klientowi numery telefoniczne (informując jednocześnie, że są one również podane są na stronie internetowej Banku). Pracownik Infolinii 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, dostępna jest na stronie internetowej.
4. Reklamacja ubezpieczeniowa powinna zawierać:
   1) nazwę zakładu ubezpieczeń, do którego reklamacja jest kierowana,
   2) dane klienta wymienione w Załączniku nr 4 do Zasad,
   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 scanu 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 wskazany w Załączniku nr 16 do Zasad. Oryginał reklamacji należy przesłać przesyłką poleconą na adres wskazany w Załączniku nr 16 do Zasad, 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 16 do Zasad, najpóźniej następnego dnia roboczego po dniu otrzymania wiadomości od klienta w przypadku reklamacji ubezpieczeniowych złożonych drogą elektroniczną,
   3) reklamację złożoną za pośrednictwem Infolinii (należy poinformować klienta o nagrywaniu rozmowy oraz uprzedzić, że nagranie zostanie przekazane do zakładu ubezpieczeń. W przypadku braku zgody klienta na nagranie, należy wskazać klientowi inny sposób złożenia reklamacji i przerwać nagranie) - nagranie audio wraz z wypełnionym przez pracownika Banku Załącznikiem nr 4 do Zasad, 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 wiadomością e-mail za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail wskazany w Załączniku nr 16 do Zasad, najpóźniej do końca 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 3 do Zasad.

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 przez klienta Bankowi, czy też mają one związek z inną reklamacją klienta).
7. Jeżeli reklamacja złożona przez klienta 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 przez klienta 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 roboczych, jeśli taka reklamacja została złożona przez klienta 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 (w przypadku reklamacji dotyczących Generali Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. oraz Generali Życie Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.) oraz 5 dni roboczych (w przypadku reklamacji dotyczących InterRisk Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.).
9. Odpowiedzi na reklamację ubezpieczeniową, zakład ubezpieczeń udziela w formie elektronicznej lub papierowo.
10. Kopię odpowiedzi zakład ubezpieczeń przesyła do Banku.
11. Po wpłynięciu na adres mailowy: centrala@bsmalbork.sgb.pl kopii odpowiedzi zakładu ubezpieczeń na reklamację ubezpieczeniową, pracownik Banku dokonuje jej archiwizacji.
12. W sprawach nieuregulowanych w Rozdziale 5. niniejszych Zasad zastosowano wytyczne zakładów ubezpieczeń wymienionych w Załączniku Nr 16 do Zasad dotyczących postępowania reklamacji klientów.

Rozdział 6. Rzecznik Finansowy

§ 26

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.

§ 27

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:
   A. Postępowanie reklamacyjne
   1) nazwę podmiotu,
   2) liczbę reklamacji pozostałych do rozpatrzenia z ubiegłego roku,
   3) liczbę nowych reklamacji zarejestrowanych w okresie sprawozdawczym,
   4) liczbę reklamacji załatwionych w okresie sprawozdawczym,

   B. Postępowanie sądowe w sprawach dotyczących złożonych reklamacji przez klientów podmiotów rynku finansowego,
   1) wystąpienie do sądów z poprzedniego roku - nie zakończone do …….,
   2) wystąpienie do sadów w okresie sprawozdawczym,
   3) ugody zawarte na etapie postępowania sądowego w okresie sprawozdawczym,
   4) prawomocne orzeczenia sądów wydane w okresie sprawozdawczym.

3. Wzór sprawozdania, o którym mowa w ust. 2 stanowi Załącznik nr 11 do niniejszych Zasad (dostępny jest na stronie internetowej Rzecznika Finansowego www.rf.gov.pl).

Rozdział 7. Postanowienia końcowe

§ 28

1. Postanowień § 4 ust. 5 (w zakresie informacji przekazywanych klientom, o których mowa w § 4 ust. 5), § 4 ust. 4 pkt 9),10) (w zakresie możliwości odwołania do Rzecznika Finansowego), § 8 ust. 3, § 14 ust. 7, § 15 ust. 4 i ust. 6 pkt 5) (w zakresie wskazania stosownych postanowień regulaminów i umów podpisanych z klientem) i § 15 ust. 8 pkt 3), § 15 ust. 9 pkt 3, § 15 ust. 10 i 11, § 26-27 nie stosuje się do klientów instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą oraz rolników.
2. § 15 ust. 9 (w zakresie możliwości zwrócenia się do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumentów) i pkt 4), ust. 10 pkt 3), ust. 11 pkt 3) nie stosuje się do klientów instytucjonalnych.

§29

1. Nadzór nad procesem przyjmowania i rozpatrywania reklamacji/skarg/wniosków sprawuje Prezes Zarządu.
2. Niniejsze zasady podlegają zatwierdzeniu przez Radę Nadzorczą.