Bank Spółdzielczy w Malborku
Spółdzielcza Grupa Bankowa

Załącznik
do Uchwały Nr 20/A/2026
Zarządu BS w Malborku
z dnia 22.06.2026r.

Zasady składania i rozpatrywania skarg dotyczących dostępności niektórych produktów i usług w Banku Spółdzielczym w Malborku

Spis treści

Postanowienia ogólne ……..…….1

Przebieg procesu skargowego……...3

Złożenie skargi……...……...4

Potwierdzenie złożenia skargi……..……..5

Rejestracja skargi …… 6

Przydzielanie skarg ……..6

Udzielenie odpowiedzi na skargę……. 7

Przechowywanie dokumentacji…….9

Sprawozdawczość ……...10

Postępowanie wewnętrzne Banku…… ……10

Wykaz załączników

Załącznik nr 1 Formularz skargi ws. dostępności niektórych produktów i usług,
Załącznik nr 2 Rejestr skarg,
Załącznik nr 3 Wzór pisma informującego o wpływie skargi dla osób będących klientami Banku,
Załącznik nr 4 Wzór pisma informującego o otrzymaniu skargi dla osób niebędących klientami Banku,
Załącznik nr 5 Wzór odpowiedzi negatywnej do klienta,
Załącznik nr 6 Wzór odpowiedzi pozytywnej do klienta,
Załącznik nr 7 Wzór odpowiedzi dotyczącej odmowy rozpatrzenia skargi (skarga nie zawiera elementów wymaganych ustawą),
Załącznik nr 8 Wzór odpowiedzi dotyczącej odmowy rozpatrzenia skargi (skarżący nie posiada statusu konsumenta).

Postanowienia ogólne

§ 1

„Zasady składania i rozpatrywania skarg dotyczących dostępności niektórych produktów i usług w Banku Spółdzielczym w Malborku", zwane dalej „Zasadami dostępności", określają tryb przyjmowania i rozpatrywania skarg kierowanych do Banku przez konsumentów w zakresie dostępności niektórych produktów i usług.

§ 2

Użyte w treści „Zasad dostępności" określenia mają znaczenie:

1) **Bank** – Bank Spółdzielczy w Malborku;
2) **BMI**- Bankowość mobilna i internetowa;
3) **Infolinia** – telefoniczne centrum obsługi;
4) **Jednostka rozpatrująca** – komórka organizacyjna Centrali lub Oddział Banku, której zakres zadań odnosi się do przedmiotu skargi;
5) **Oddział –** jednostka organizacyjna Banku prowadząca obsługę konsumenta;
6) **placówka Banku** – Centrala/ Oddziały Banku;
7) **ZS –** Zespół Sprawozdawczości, Windykacji i Organizacji;
8) **Dostępność** - właściwość produktu albo usługi umożliwiająca korzystanie z nich zgodnie z ich przeznaczeniem przez osoby ze szczególnymi potrzebami na zasadzie równości z innymi użytkownikami, która jest osiągana przez zastosowanie projektowania uniwersalnego, a w przypadku braku takiej możliwości - przez zastosowanie racjonalnych usprawnień, o których mowa w art. 2 Konwencji o prawach osób niepełnosprawnych, sporządzonej w Nowym Jorku dnia 13 grudnia 2006 r.;
9) **PFRON** – Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych;
10) **konsument** – osoba fizyczna, która kupuje produkt lub korzysta z usługi w celach niezwiązanych z jej działalnością handlową, gospodarczą, rzemieślniczą lub z wykonywaniem wolnego zawodu;
11) **proces skargowy** – proces rozpatrywania skargi obejmujący etapy przyjęcia, rejestracji, analizy, realizacji i udzielenia odpowiedzi na złożoną przez konsumenta skargę;
12) **skarga** – wystąpienie konsumenta, kierowane do Banku, odnoszące się do zastrzeżeń dotyczących braku zapewnienia spełnienia wymagań dostępności,
13) **system Serwis SGB** – system, w którym rejestrowane są skargi rozpatrywane zgodnie z zapisami „Zasad dostępności";
14) **system nadzoru** - system nadzoru tworzą Prezes Zarządu PFRON oraz organy nadzoru;
15) **organy nadzoru** - organami nadzoru w zakresie bankowości detalicznej są Rzecznik Finansowy oraz Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej, który jest organem nadzoru wyłącznie w zakresie terminali;
16) **skrzynka elektroniczna** – adres do doręczeń elektronicznych Banku w rozumieniu ustawy o doręczeniach elektronicznych: AE:PL-90476-65307-TWJFG-30;
17) **trwały nośnik informacji** – trwały nośnik w rozumieniu ustawy o usługach płatniczych, tj. nośnik umożliwiający konsumentowi 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;
18) **ustawa o dostępności** - ustawa z dnia 26 kwietnia 2024 roku o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze;
19) **DKW** – Departament Kontroli Wewnętrznej SGB-Banku S.A.

20) **usługi bankowości detalicznej** - oferowane lub świadczone na rzecz konsumentów następujące usługi bankowe i finansowe:

a) umowy o kredyt:
– konsumencki, o których mowa w art. 3 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim,
– hipoteczny, o których mowa w art. 3 ustawy z dnia 23 marca 2017 r. o kredycie hipotecznym oraz o nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego i agentami,

b) usługi:
– w zakresie pieniądza elektronicznego w rozumieniu art. 2 pkt 21a ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych,
– powiązane z rachunkiem płatniczym w rozumieniu art. 2 pkt 33a ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych,
– płatnicze w rozumieniu art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych.

Przebieg procesu skargowego

§ 3

1. Na proces skargowy składają się następujące etapy:
   1) przyjęcie skargi oraz jej rejestracja;
   2) rozpatrywanie skargi;
   3) udzielenie odpowiedzi.
2. Przeprowadzając proces skargowy należy:
   1) wnikliwie i z należytą starannością uwzględnić wszystkie okoliczności sprawy;
   2) dążyć do polubownego wyjaśnienia sporu powstałego pomiędzy konsumentem a Bankiem.
3. Informacja o zasadach składania skarg dotyczących dostępności jest udostępniana konsumentowi:
   1) przez pracownika Banku w bezpośredniej rozmowie;
   2) w regulaminie produktowym przekazywanym konsumentowi;
   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 skargi;
   2) wskazanie danych kontaktowych umożliwiających złożenie skargi;
   3) zakres danych kontaktowych, które winien dostarczyć konsument w celu sprawnego przeprowadzenia procesu rozpatrywania skargi;
   4) termin rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi na skargę;
   5) sposób powiadomienia o rozpatrzeniu skargi, w tym formę odpowiedzi i sposób jej doręczenia;
   6) pouczenie, o którym mowa w § 11 ust. 5;
5. W odniesieniu do konsumentów, 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 skargi konsumenta wobec Banku. Wzór informacji, o której mowa w zdaniu poprzednim stanowi Załącznik nr 4 do niniejszych Zasad dostępności.

Złożenie skargi

§ 4

1. Bank zapewnia konsumentowi możliwość złożenia skargi:

1) osobiście w Centrali (siedzibie Banku) lub w dowolnym Oddziale (papierowo lub ustnie do protokołu);
2) telefonicznie w formie ustnej poprzez kontakt z Infolinią, którego numer podany jest na stronie internetowej Banku, tj. 55 270-32-06;
3) papierowo na adres dowolnej placówki bankowej;
4) z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, wysyłając e-mail na adres podany na stronie internetowej Banku, tj. centrala@bsmalbork.sgb.pl lub Oddziałów Banku;
5) za pośrednictwem skrzynki elektronicznej : AE:PL-90476-65307-TWJFG-30 .

2. Treść skargi powinna zawierać:
   1) imię i nazwisko konsumenta;
   2) adres do korespondencji, adres e-mail lub numer telefonu wraz ze wskazaniem preferowanego sposobu kontaktu z konsumentem;
   3) wskazanie produktu albo usługi, których dotyczy skarga;
   4) wskazanie wymagania dostępności, którego nie spełniają produkt albo usługa, wraz z żądaniem zapewnienia jego spełnienia przez Bank.
3. Skarga może zawierać wskazanie preferowanego sposobu zapewnienia spełnienia wymagania dostępności przez produkt lub usługę.
4. Skargę, która nie zawiera informacji wskazanych w ust. 2 pozostawia się bez rozpatrzenia. Jednostka rozpatrująca informuje o tym skarżącego, wysyłając mu pismo stanowiące Załącznik nr 7 do Zasad dostępności.
5. Jeżeli składający skargę nie ma statusu konsumenta – jednostka rozpatrująca Banku informuje o odmowie rozpatrzenia skargi z tego powodu, w terminie 30 dni. Bank informuje o tym skarżącego wysyłając mu pismo stanowiące Załącznik nr 8 do Zasad dostępności.
6. Wzór formularza skargi stanowi Załącznik nr 1 do niniejszych Zasad.
7. Formularz skargi dostępny jest na stronie internetowej Banku.
8. Pracownik Banku przyjmując skargę, o której mowa w ust. 1 papierowo, sprawdza , czy pismo zawiera dane wymagane w ust. 2. W przypadku stwierdzenia braku informacji wymaganych do rozpatrzenia skargi należy poprosić konsumenta o ich uzupełnienie.
9. W sytuacji odmowy podania przez konsumenta wszystkich danych niezbędnych do rozpatrzenia skargi, pracownik jednostki rozpatrującej skargę informuje konsumenta, że rozpatrzenie skargi nie będzie możliwe, ze względu na niekompletność oświadczenia konsumenta oraz niezwłocznie informuje o tym bezpośredniego przełożonego.
10. W przypadku wycofania skargi przez konsumenta należy uzyskać od konsumenta potwierdzenie wycofania skargi.
11. Potwierdzenie wycofania skargi musi być złożone w formie właściwej dla złożenia skargi określone w ust. 1.

Potwierdzenie złożenia skargi

§ 5

1. Pracownik przyjmujący skargę, o której mowa w § 4 ust. 1 pkt 1) złożoną osobiście w formie:
   1) papierowo w Centrali (siedzibie Banku) lub w dowolnym Oddziale;
   2) ustnej w Centrali (siedzibie Banku) lub w dowolnym Oddziale, na podstawie której pracownik przyjmujący skargę wypełnia formularz skargi,

   potwierdza jej złożenie poprzez sporządzenie kopii dla konsumenta i opatruje ją pieczątką imienną, swoim podpisem oraz datą jej przyjęcia.
2. W przypadku złożenia skargi w sposób, o którym mowa w § 4 ust. 1 pkt 2)-4), pracownik Banku przyjmujący skargę, w terminie do 4 dni roboczych od dnia wpływu skargi, zobowiązany jest w formie pisemnej zgodnie z Załącznikiem nr 3 poinformować konsumenta o przyjęciu jego oświadczenia wraz ze wskazaniem terminu rozpatrzenia skargi, o którym mowa w § 11 ust. 1-2.
3. Proces skargowy rozpoczyna się z datą wpływu skargi konsumenta do jednostki Banku, w sposób opisany w § 4 ust. 1.

Rejestracja skargi

§ 6

1. Każda skarga, która wpłynie do jednostki Banku w sposób opisany w § 4 ust. 1, jest rejestrowana.
2. Rejestracja skargi dokonywana jest w systemie Serwis SGB przez:
   1) pracownika Oddziału, który przyjął skargę konsumenta – w przypadku skarg złożonych w Oddziale w sposób opisany w § 4 ust. 1 pkt 1), 3), 4);
   2) pracownika Infolinii – w przypadku skarg zgłoszonych w sposób opisany w § 4 ust. 1 pkt 2) i 4);
   3) w przypadku skarg złożonych w Centrali, w sposób opisany w § 4 ust. 1 pkt 1), 3), z wyłączeniem skarg, o których mowa w pkt 1) i 2).
3. Za koordynowanie prac związanych z prawidłowym prowadzeniem rejestru zgłoszeń skarg odpowiada ZS.

§ 7

1. Pracownik Centrali lub Oddziału Banku, który otrzymał skargę papierowo, umieszcza na dokumencie:
   1) pieczątkę imienną wraz z podpisem;
   2) datę przyjęcia skargi;
   3) informację o ilości załączników otrzymanych wraz ze skargą.
2. W przypadku skarg zgłaszanych telefonicznie, pracownik Infolinii w trakcie prowadzonej rozmowy telefonicznej pozyskuje dane, o których mowa w § 4 ust. 2, wypełnia formularz skargi wraz z adnotacją zawierającą datę przyjęcia skargi, oraz składa podpis.
3. W przypadku skarg zgłaszanych ustnie w Oddziale Banku, pracownik przyjmujący oświadczenie konsumenta wypełnia formularz skargi, przedkłada konsumentowi do

podpisu, umieszcza adnotację zawierającą datę przyjęcia skargi, umieszcza odcisk pieczątki imiennej oraz składa podpis.

4. Formularz skargi wraz z załącznikami, o których mowa w ust. 1 pkt 3), pracownik Oddziału skanuje do systemu Serwis SGB i niezwłocznie przekazuje pracownikowi Centrali/Sekretariatu odpowiedzialnemu za prowadzenie rejestru skarg, celem zaewidencjonowania.

§ 8

Skarga, która wpłynie do Centrali/Sekretariatu Banku, rejestrowana jest w książce korespondencji przychodzącej, a następnie w rejestrze skarg.

Przydzielanie skarg

§ 9

1. Oddział Banku, którego reklamacja dotyczy, rejestruje skargę wraz ze wszystkimi załącznikami, w nieprzekraczalnym terminie do 2 dni roboczych od daty jej wpływu.
2. Informacja o wpływie skargi do systemu Serwis SGB, jest mailowo przekazywana do Centrali/Sekretariatu.
3. Centrala/Sekretariat w terminie 1 dnia roboczego od daty otrzymania skargi lub od dnia otrzymania informacji o skardze, o której mowa w ust. 2, ewidencjonuje skargę w Rejestrze skarg, którego wzór określa Załącznik nr 2, przydziela skargę do rozpatrzenia jednostce organizacyjnej (jednostkom organizacyjnym) Banku, której/ych zakres zadań odnosi się do przedmiotu skargi.

§ 10

1. Za rozpatrzenie skargi odpowiada kierujący jednostką organizacyjną Banku, do której skierowana została skarga przydzielona do rozpatrzenia.
2. Każda jednostka organizacyjna Banku, do której wpłynęła skarga do rozpatrzenia, jest obowiązana do przygotowania niezbędnych dokumentów oraz wsadu merytorycznego, zawierającego w szczególności :
   1) stanowisko co do sposobu rozpatrzenia skargi;
   2) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że skarga ma zostać uwzględniona;
   3) wyczerpującą informację na temat zajętego stanowiska co do sposobu rozpatrzenia skargi z podaniem odpowiednich fragmentów umowy i/lub regulaminu produktowego lub innych dokumentów, z których wynika stanowisko Banku.
3. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, o których mowa w § 11 ust. 2, możliwe jest wydłużenie terminu, o którym mowa w § 11 ust. 2, po uzyskaniu przez Bank dodatkowych informacji od podmiotów trzecich współpracujących z Bankiem.
4. Jednostka organizacyjna, do której przekazano skargę do rozpatrzenia, zobowiązana jest do poinformowania Centralę/Sekretariat nie później niż w terminie 2 dni od dnia przekazania skargi w formie elektronicznej poprzez wysłanie e-maila.
5. Centrala/Sekretariat przekazuje skargę najpóźniej następnego dnia roboczego od daty jej wpływu do DKW SGB-Banku S.A. na adres karty_reklamacje@sgb.pl
6. DKW SGB-Banku S.A prowadzi postępowanie wyjaśniające w sprawie skargi dotyczącej braku dostępności świadczonych przez Bank niektórych produktów i usług.
7. Wszystkie informacje na temat prowadzonej skargi konsument uzyskuje w palcówce Banku, do którego wpłynęła skarga.

8. W przypadku uznania skargi lub nie uznania DKW SGB-Banku S.A informuje Bank.
9. Bank niezwłocznie przekazuje klientowi informację – zgodnie z obowiązującymi w Banku Zasadami.

Udzielenie odpowiedzi na skargę

§ 11

1. Odpowiedź na skargę dotyczącą braku dostępności świadczonych przez Bank niektórych produktów i usług powinna być udzielona konsumentowi bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie do 30 dni kalendarzowych od daty otrzymania skargi przez Bank.
2. W szczególnie skomplikowanych przypadkach termin, o którym mowa w ust. 1, może ulec wydłużeniu do 60 dni kalendarzowych.
3. Jeśli nie ma możliwości udzielenia odpowiedzi na złożoną skargę w terminie określonym w ust. 1, jednostka rozpatrująca skargę w formie pisemnej lub mailowej, gdy konsument wskaże taką formę otrzymania odpowiedzi na skargę, powiadamia o tym konsumenta w terminie 30 dni kalendarzowych od dnia wpływu skargi wraz z podaniem:
   1) przyczyny zwłoki w rozpatrywaniu skargi;
   2) przewidywanego terminu udzielenia odpowiedzi na złożoną skargę, który nie może być dłuższy, niż wskazany w ust. 2.
4. Odpowiedź, o której mowa w ust. 1-2, zawiera w szczególności:

1) informację o wyniku rozpatrzenia skargi oraz gdy skarga:
   a) nie została uwzględniona - uzasadnienie faktyczne i prawne,
   b) została uwzględniona - określenie terminu, nie dłuższego niż 6 miesięcy od dnia udzielenia odpowiedzi, w którym żądanie skarżącego zostanie zrealizowane;
2) imię i nazwisko osoby upoważnionej przez Bank do udzielenia odpowiedzi wraz ze wskazaniem stanowiska służbowego.

5. Gdy skarga nie została uwzględniona, odpowiedź, o której mowa w § 12 ust. 7 zawiera również pouczenie o możliwości:

1) odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi do Prezesa Zarządu Banku, a także o sposobie i terminie wniesienia tego odwołania;
2) złożenia zawiadomienia o niespełnianiu przez produkt albo usługę wymagań dostępności, o którym mowa w art. 67 ustawy o dostępności, tj. do Prezesa Zarządu PFRON.

6. Do zachowania terminów, o których 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 lub wysłanie przez skrzynkę elektroniczną z zastrzeżeniem ust. 6.
7. Gdy konsument wskaże formę e-mail, jako formę otrzymania odpowiedzi na skargę, odpowiedź na skargę i informacja, o której mowa w ust. 3, w formacie podpisanego elektronicznie pliku pdf i zaszyfrowana hasłem jest wysłana na adres e-mail konsumenta podany na formularzu skargi. Hasło umożliwiające odczytanie lub odsłuchanie odpowiedzi na skargę generuje pracownik jednostki Banku i wysyłane w formie sms na numer telefonu konsumenta podany w formularzu skargi.
8. W przypadku niedotrzymania terminu określonego w ust. 1, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach, o których mowa w ust. 2, uznaje się, że skarga została rozpatrzona zgodnie z żądaniem skarżącego.

9. W przypadku zaistnienia sytuacji opisanej w ust. 8, Bank realizuje żądanie skarżącego w terminie nie dłuższym niż 6 miesięcy od dnia otrzymania skargi.

§ 12

1. Odpowiedź na skargę formułuje i udziela jednostka rozpatrująca.
2. Odpowiedź udzielana jest na piśmie, na papierze firmowym, przy użyciu czcionki Arial 11 pkt, a na uzasadnione żądanie konsumenta przy użyciu innej/większej czcionki i wysłana:
   1) listem poleconym za zwrotnym potwierdzeniem odbioru na adres wskazany w skardze przez konsumenta, lub za pośrednictwem skrzynki elektronicznej z wyjątkiem pkt 2);
   2) na innym trwałym nośniku i wyłącznie na wniosek konsumenta, w tym z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres mailowy, z którego skarga została wysłana, chyba, że konsument poda w skardze inny adres mailowy, w formacie podpisanego elektronicznie pliku pdf zaszyfrowanego hasłem.
3. Wzory odpowiedzi zawierają Załączniki nr 5-8.
4. W odniesieniu do konsumentów, którzy nie zawarli z Bankiem umowy, a złożyli skargę odpowiedź wysyłana jest na adres wskazany w skardze lub adres mailowy, o którym mowa w ust. 2 pkt 2) zgodnie z treścią Załącznika nr 4.
5. Pismo do konsumenta uwzględniające jego żądanie zawarte w skardze zawiera:
   1) nazwę/Oddział Banku;
   2) numer/rok skargi;
   3) temat skargi;
   4) wyczerpującą informację na temat stanowiska Banku w sprawie skierowanych zastrzeżeń, ze wskazaniem stosownych postanowień regulaminów i umów podpisanych z klientem (jeśli mają zastosowanie w danej sprawie);
   5) określenie terminu, w którym żądanie konsumenta zawarte w skardze zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 6 miesięcy od dnia sporządzenia odpowiedzi;
   6) imię, nazwisko, stanowisko służbowe i pieczątkę imienną osoby udzielającej odpowiedzi;
   7) odpowiedź na skargę podpisuje dwóch członków Zarządu Banku lub członek Zarządu Banku i pełnomocnik lub dwóch pełnomocników ustanowionych przez Zarząd Banku.
6. W przypadku nieuwzględnienia żądań konsumenta zawartych w skardze, odpowiedź na skargę powinna zawierać informacje, o których mowa w ust. 5. oraz dodatkowo uzasadnienie faktyczne i prawne oraz pouczenie o możliwości:
   1) odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi, do Prezesa Zarządu Banku oraz wskazanie sposobu i terminu wniesienia odwołania,
   2) złożenia zawiadomienie o niespełnianiu przez produkt albo usługę wymagań dostępności, do Prezesa Zarządu PFRON.
7. Pouczenie, o którym mowa w ust. 6., powinno mieć następujące brzmienie:

„Od stanowiska zawartego w odpowiedzi na skargę może Pani/Pan:
1) odwołać się do Prezesa Zarządu Banku Spółdzielczego w Malborku, poprzez złożenie odwołania w formie i miejscu właściwej dla skargi,
2) złożyć zawiadomienie o niespełnianiu przez produkt albo usługę wymagań dostępności, do Prezesa Zarządu PFRON, al. Jana Pawła II 13, 00-828 Warszawa.”

§ 13

1. Złożenie przez konsumenta odwołania od stanowiska zawartego w odpowiedzi na skargę, podlega rejestracji, zgodnie z zasadami określonymi w § 7-9.
2. Prezes Zarządu Banku przekazuje odwołanie do kierownika jednostki Banku, która pierwotnie otrzymała i zarejestrowała skargę.
3. Jednostka, która pierwotnie udzielała odpowiedzi na zgłoszenie klienta, dokonuje rozpatrzenia odwołania, o którym mowa w ust.1 i przekazuje odpowiedź zgodnie z § 12 ust. 2 konsumentowi Banku oraz w terminie określonym w § 11 ust. 1. (w terminie do 30 dni od wpływu odwołania).
4. Odpowiedź, o której mowa w ust. 3, przekazywana jest również w formie elektronicznej do wiadomości Centrali/Sekretariatu.

Przechowywanie dokumentacji

§ 14

1. Za przechowywanie dokumentacji (w formie papierowej i/lub elektronicznej), dotyczącej zgłaszanych skarg, odpowiadają:
   1) Oddział – w przypadku skarg złożonych w Oddziale;
   2) Centrala/Sekretariat – w przypadku skarg rejestrowanych przez Infolinię.
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 skargę /dokonano ostatniego zgłoszenia poprzez Infolinię związanego z daną skargą) lub dłużej, jeżeli tak wynika z obowiązujących przepisów prawa.
3. W przypadku skarg telefonicznych, nagranie rozmów telefonicznych – skarg, jest przechowywane 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.

Dostęp do zbioru sieciowego posiadają pracownicy ZS upoważnieni do rozpatrywania skarg zgłoszonej przez Infolinię.

Sprawozdawczość

§15

1. Oddział zobowiązany jest do kwartalnego informowania w formie elektronicznej pocztą wewnętrzną działającą w Banku Centrali/Sekretariatu o przyjętych, zarejestrowanych i rozpatrzonych skargach, w terminie do 10-go dnia miesiąca po zakończeniu kwartału. Powyższe dotyczy również podania informacji negatywnej w przypadku braku złożonych skarg.
2. Wzór informacji, o której mowa w ust. 1, stanowi Załącznik nr 2 do niniejszych Zasad.
3. Centrala/Sekretariat dokonuje porównania przesłanych rejestrów z Oddziałów ze stanem skarg zarejestrowanych w rejestrze.
4. Centrala/Sekretariat w cyklach kwartalnych prezentuje dla Stanowiska ds. Ryzyka Operacyjnego (WER) informacje o skargach.

5. W ciągu 30 dni od zakończenia roku kalendarzowego ZS przekazuje Zarządowi Banku sprawozdanie dotyczące skarg oraz Radzie Nadzorczej Banku na najbliższe jej posiedzenie.

Postępowanie wewnętrzne Banku

§ 16

1. W przypadku uznania przez jednostkę rozpatrującą skargę za zasadną, nadzorujący członek Zarządu Banku zleca odpowiednim komórkom organizacyjnym Centrali lub Oddziałom dokonanie analizy złożoności problemu, którego skarga dotyczyła, tj. analizy potencjalnego wpływu skargi 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 Banku wraz z propozycją mechanizmów ograniczających ryzyko wystąpienia reklamacji.
3. Nadzorujący członek Zarządu Banku koordynuje proces usuwania stwierdzonych nieprawidłowości uznanych w skardze za zasadne.
4. Zarząd Banku 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 skardze, konstrukcji oferowanych produktów;
   3) przeprowadzeniu bieżącej analizy wpływu zidentyfikowanych przyczyn nieprawidłowości na inne produkty, także te, w związku z którymi Bank nie otrzymał bezpośrednich skarg;
   4) uniknięciu przyczyn zidentyfikowanych nieprawidłowości oraz konfliktów interesów, w tym w zakresie konstruowania produktów;
   5) dostarczeniu właściwym organom informacji dotyczących skargi, ich rozpatrywania oraz podejmowanych działań następczych, w tym w szczególności sprawozdań zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

§ 17

Na uzasadnione żądanie Prezesa PFRON lub organu nadzoru Bank udziela informacji, czy produkt, oferowana lub świadczona usługa spełniają wymagania dostępności oraz udostępnia dowody w terminie wskazanym przez wymieniony powyżej organ.

§ 18

Gdy skarga została złożona do Banku, jako dystrybutora danego produktu, merytoryczna komórka w Banku w porozumieniu z KW przekazuje ją niezwłocznie do rozpatrzenia podmiotowi gospodarczemu, który przekazał produkt do udostępnienia na rynku.

Oddział Banku powiadamia o tym konsumenta w sposób wskazany w art. 36 ust. 1 pkt 2 ustawy o dostępności, tj. na adres do korespondencji, adres e-mail.
Skarga przekazywana jest bez danych konsumenta. Oddział Banku udziela odpowiedzi na skargę o ile to możliwe w porozumieniu z producentem/ dystrybutorem.

§ 19

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