

*Załącznik  
do Uchwały nr25/BS/2023  
Zarządu Banku Spółdzielczego w Dąbrowie  
Tarnowskiej. z dnia 05-04-2023 r.*

**ZASADY SKŁADANIA I  
ROZPATRYWANIA SKARG I REKLAMACJI  
W BANKU SPÓŁDZIELCZYM W DĄBROWIE  
TARNOWSKIEJ**

**IV 2023 r.**

## Spis treści

Spis treści .....	1
Rozdział 1. Postanowienia ogólne.....	2
Rozdział 2. Przebieg procesu reklamacyjnego .....	4
A. Przyjęcie reklamacji .....	4
B. Rozpatrywanie reklamacji .....	9
C. Udzielenie odpowiedzi na reklamację.....	10
D. Przechowywanie dokumentacji .....	13
E. Sprawozdawczość .....	13
Rozdział 3. Postępowanie wewnętrzne Banku .....	13
Rozdział 4. Rozpatrywanie skarg .....	14
A. Skargi na zachowanie pracowników .....	14
B. Skargi na działalność Banku .....	15
C. Wnioski dotyczące poprawy funkcjonowania Banku oraz poszerzenia jego oferty produktowej.....	15
Rozdział 6. Rzecznik Finansowy .....	17
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 / wniosków	
Załącznik nr 4 Rejestr wniosków	
Załącznik nr 5 Informacja o przyjętych, zarejestrowanych i rozpatrzonych reklamacjach/ skargach / Informacja o przyjętych wnioskach	
Załącznik nr 6 Wzór pisma informującego o wpływie reklamacji/skargi/wniosku	
Załącznik nr 7 Wzór pisma informującego o wpływie reklamacji (nie klient)	
Załącznik nr 8 Wzór odpowiedzi negatywnej do klienta	
Załącznik nr 9 Wzór odpowiedzi pozytywnej do klienta	
Załącznik nr 10 Formularz reklamacji kartowej klient indywidualny	
Załącznik nr 11 Formularz reklamacji kartowej klient instytucjonalny	
Załącznik nr 12 Formularz reklamacji ubezpieczeniowej	
Załącznik nr 13 Reklamacje dotyczące transakcji dokonywanych kartami płatniczymi	
Załącznik nr 14a Oświadczenie dotyczące przetwarzania danych osobowych klienta będącego osobą fizyczną	
Załącznik nr 15 Wzór pisma informującego odbiorcę o reklamacji płatnika	
Załącznik nr 16 Wzór pisma informującego bank odbiorcy o reklamacji płatnika	

## Rozdział 1. Postanowienia ogólne

### § 1

1. Niniejsza „Zasady składania i rozpatrywania skarg i reklamacji w Banku Spółdzielczym w Dąbrowie Tarnowskiej”, zwana dalej Zasadami–, określają tryb przyjmowania i rozpatrywania , reklamacji kierowanych do Banku przez jego klientów .
2. Zasady stosowane są również odpowiednio w przypadku złożenia do Banku skargi lub wniosku.
3. Zasady stosowane są również 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 i wniosków muszą być zgodne z niniejszymi zasadami.

### § 3

Ilekroć w niniejszej Instrukcji użyte są poniższe określenia mają one następujące znaczenie:

- 1) Bank – Bank Spółdzielczy w Dąbrowie Tarnowskiej;
- 2) Bank zraszający – BPS S.A. w Warszawie;
- 3) klient – każdy podmiot składający lub zamierzający złożyć skargę, w tym klient indywidualny i instytucjonalny, zarówno ten który korzysta lub korzystał z usług Banku, wnioskował o świadczenie takich usług lub był odbiorcą oferty marketingowej Banku, w tym zakupił w Banku produkt ubezpieczeniowy a także pracownik Banku;
- 4) Komórka ds. skarg i reklamacji – komórka organizacyjna Centrali Banku, która ma za zadanie obsługę centralnego rejestru skarg i reklamacji, przesyłanie skarg do komórki rozpatrującej skargę /reklamację, przygotowującą odpowiedź do klienta, przysyłającą informacje do Rzecznika Finansowego i do KNF. **W Banku tę funkcję pełni Stanowisko organizacyjno-administracyjne ( SOA).**
- 5) Komórka rozpatrująca skargę lub reklamację (Komórka rozpatrująca) – właściwa pod względem podziału zadań komórka organizacyjna, której Komórka ds. skarg i reklamacji przydzieliła rozpatrzenie skargi lub reklamacji.
- 6) Komórka handlowa – Oddział lub Stały punkt kasowy zajmujący się bezpośrednią obsługą klienta
- 7) 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 Konsumentki przy Związku Banków Polskich;
- 8) osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą – obejmuje również, wspólników spółek cywilnych oraz rolników;
- 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 w zakresie obsługi produktów bankowych;
- 11) placówka bankowa– Centrala/Oddział/Punkt kasowy Banku Spółdzielczego w Dąbrowie Tarnowskiej;
- 12) skarga – każde wystąpienie klienta, z wyjątkiem reklamacji, kierowane do Banku odnoszące się do zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Bank lub wykonywanej przez Bank działalności;
- 13) sygnał – anonimowe wystąpienie w sprawie nieprawidłowości złożone przez pracowników lub klientów za pośrednictwem autonomicznego kanału komunikacyjnego;
- 14) sygnalista – osoba zgłaszająca anonimowo informację na temat nieprzestrzegania przepisów zewnętrznych, regulacji wewnętrznych lub przyjętych standardów postępowania;
- 15) trwały nośnik informacji – trwałe nośnik 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) wniosek - każde oświadczenie klienta dotyczące poprawy funkcjonowania Banku, lepszego zaspokojenia potrzeb klientów, usprawnienia pracy lub poszerzenia oferty;
- 17) zgłoszenie klienta – złożona przez klienta skarga, reklamacja lub wniosek za pośrednictwem strony internetowej Banku ;
- 18) płatnik – osoba fizyczna, osoba prawna oraz jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, składającą zlecenie płatnicze
- 19) odbiorca – osoba fizyczna, osoba prawna oraz jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, będącą odbiorcą środków pieniężnych stanowiących przedmiot transakcji płatniczej,
- 20) IOD – Inspektor Ochrony Danych;
- 21) ASI – Administrator Systemu Informatycznego;
- 22) transakcja płatnicza – transakcja zdefiniowana w Ustawie o usługach płatniczych – transakcje kartami płatniczymi oraz płatności internetowe
- 23) Unikatowy identyfikator – numer rachunku bankowego (NRB) lub inny unikatowy identyfikator uzgodniony przez strony w umowie;
- 24) Przez usługi płatnicze w Banku rozumie się działalność polegającą na:
  - a. przyjmowaniu wpłat gotówki i dokonywaniu wypłat gotówki z rachunku płatniczego oraz wszelkie działania niezbędne do prowadzenia rachunku;
  - b. wykonywaniu transakcji płatniczych, w tym transferu środków pieniężnych na rachunek płatniczy u dostawcy użytkownika lub u innego dostawcy;
  - c. przez wykonywanie usług polecenia zapłaty, w tym jednorazowych poleceń zapłaty,
  - d. przy użyciu karty płatniczej,
  - e. usługi BLIK,
  - f. przez wykonywanie usług polecenia przelewu, w tym stałych zleceń.
  - g. Wykonywanie transakcji przy użyciu kart kredytowych,

- h. świadczeniu usługi przekazu pieniężnego;
- i. świadczeniu usługi inicjowania transakcji płatniczej;
- j. świadczeniu usługi dostępu do informacji o rachunku.

## **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,
  - 4) w placówce bankowej,
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) pouczenie, o którym mowa w §16 ust. 9 i 10;
  - 8) 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 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 7 do niniejszych Zasad

### **A. Przyjęcie reklamacji**

#### *Złożenie reklamacji*

### § 5

1. Bank zapewnia klientowi możliwość złożenia reklamacji:
  - 1) osobiście w placówce bankowej : w siedzibie Banku lub w dowolnej placówce Banku, w formie pisemnej lub ustnej do protokołu
  - 2) telefonicznie w formie ustnej poprzez kontakt z numerami podanymi na stronie internetowej Banku;

- 3) listownie w formie pisemnej na adres siedziby Banku lub dowolnej placówki Banku;
  - 4) z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wysyłając e-mail na adres podany na stronie internetowej Banku;
  - 5) faksem w formie pisemnej na numery placówek Banku, podane na stronie internetowej Banku, z zastrzeżeniem ust. 6;
  - 6) za pośrednictwem bankowości elektronicznej.
2. Treść reklamacji złożonej w formie pisemnej powinna zawierać:
    - 1) imię i nazwisko lub nazwę klienta;
    - 2) adres korespondencyjny;
    - 3) dokładny opis zdarzenia lub przedmiotu zastrzeżeń klienta;
    - 4) oczekiwany przez klienta stan po rozpatrzeniu zastrzeżeń;
    - 5) w przypadku formy pisemnej wymagany jest własnoręczny podpis klienta.
  3. Dodatkowo, w celu ułatwienia identyfikacji klienta, formularz skargi może zawierać następujące dane: PESEL, NIP lub REGON.
  4. Wzory formularzy reklamacyjnych stanowią załączniki nr 1-2, 10-12 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 13 do Zasad**.
  7. Pracownik Banku przyjmując zgłoszenie reklamacji 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 .
  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, Komórka rozpatrująca reklamację 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.
7. Decyzja w sprawie zwrotu kwoty transakcji posiadaczowi karty/użytkownikowi karty jest niezależna od Banku.
8. Komórka rozpatrująca reklamację 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.
9. W przypadku świadczenia przez Bank usługi chargeback nie stosuje się postanowień niniejszych Zasad zawartych w §15 ust. 8-13.

### **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.
2. W przypadku stwierdzenia że transakcja, o której mowa w ust. 1 nie była autoryzowana, Komórka rozpatrująca reklamację jest zobowiązana niezwłocznie przekazać informację do Banku Zrzeszającego, tak aby, nie później niż do końca dnia roboczego następującego po dniu stwierdzenia przez tę komórkę 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, Komórka rozpatrująca reklamację niezwłocznie przekazuje klientowi.
4. W przypadku znaczącego naruszenia bezpieczeństwa transakcji płatniczych Komórka ds. skarg i reklamacji ( SOA) informuje o tym fakcie Zarząd i przygotowuje pismo w tej sprawie do Komisji Nadzoru Finansowego (KNF), podpisywane przez Prezesa Zarządu.
5. Za znaczące naruszenie bezpieczeństwa transakcji płatniczych uznaje się przypadek, który spełnia co najmniej jedno kryterium:

- a. Dotyczy co najmniej 20% klientów Banku,
- b. Naruszenie dotyczy kwoty przekraczającej 2% funduszy własnych.

6.O znaczącym naruszeniu bezpieczeństwa transakcji płatniczych Rada Nadzorcza Banku jest informowana na najbliższym posiedzeniu.

7.O naruszeniach nieznaczących Zarząd i Rada Nadzorcza są informowane w ramach sprawozdania z oceny ryzyka operacyjnego na podstawie Instrukcji sporządzania informacji zarządczej.

### ***Zgłoszenie reklamacji transakcji z użyciem nieprawidłowego unikatowego identyfikatora***

***(NUI)***

**§ 8**

W przypadku zgłoszenia przez płatnika transakcji wykonanej z użyciem NUI Komórka handlowa ma obowiązek:

1. W przypadku, gdy odbiorcą jest klient Banku:
  - a. Powiadomić odbiorcę w terminie do 3 dni roboczych o nieprawidłowo przekazanych środkach i wezwać do bezpłatnego zwrotu środków na wydzielony rachunek zwrotu,
  - b. Powiadomić odbiorcę o przekazaniu jego imienia i nazwiska oraz adresu / nazwy podmiotu i adresu siedziby płatnikowi w przypadku nie zwrócenia środków w ciągu 30 dni. Wzór informacji zawiera załącznik nr 15.
  - c. W przypadku zwrotu środków o których mowa w punkcie a) zwrócić środki płatnikowi w terminie do 3 dni roboczych od daty wpływu środków na rachunek zwrotów.
  - d. W przypadku braku zwrotu środków w ciągu 30 dni – przekazania płatnikowi informacji zawierającej imię i nazwisko oraz adres / nazwę podmiotu i adres siedziby.
2. W przypadku, gdy odbiorcą jest klient innego banku:
  - a. Powiadomić bank odbiorcy w terminie do 3 dni roboczych o nieprawidłowo przekazanych środkach i wezwać do bezpłatnego zwrotu środków na wydzielony rachunek zwrotu. Wzór informacji zawiera załącznik nr 16.
  - b. W przypadku zwrotu środków o których mowa w punkcie a) zwrócić środki płatnikowi w terminie do 3 dni roboczych od daty wpływu środków na rachunek zwrotów.
  - c. Przekazać płatnikowi w terminie do 3 dni roboczych informacji otrzymanych od Banku odbiorcy.

### ***Potwierdzenie złożenia reklamacji***

**§ 9**

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;
  - 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 2-5, pracownik Banku przyjmujący reklamację, w terminie do 5 dni roboczych od dnia wpływu reklamacji, zobowiązany jest w formie pisemnej zgodnie z załącznikiem nr 6 poinformować klienta o przyjęciu jego oświadczenia wraz ze wskazaniem terminu rozpatrzenia reklamacji, o którym mowa w §15 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 informację, 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**

#### § 10

1. Każda reklamacja, która wpłynie do placówki bankowej, w sposób opisany w §5 ust. 1, jest rejestrowana.
2. Rejestracja reklamacji dokonywana jest przez:
  - 1) pracownika Oddziału lub Stałego Punktu Kasowego ( SPK) który przyjął reklamacje klienta – w przypadku skarg złożonych w Oddziale lub w SPK w sposób opisany w §5 ust. 1 pkt 1, 3 – 5, z wyłączeniem reklamacji, o których mowa w pkt 1 i 2;
  - 2) pracownika Stanowiska organizacyjno – administracyjnego – w przypadku skarg i reklamacji złożonych w Centrali w sposób opisany w §5 ust. 1 pkt 1, 3 - 5. z wyłączeniem reklamacji, o których mowa w pkt 1 i 2.
5. Za koordynowanie prac związanych z prawidłowym prowadzeniem rejestru skarg / reklamacji odpowiada Komórki ds. Skarg i Reklamacji (Stanowisko organizacyjno-administracyjne)

#### § 11

1. Pracownik placówki bankowej, który otrzymał reklamację pisemną umieszcza na dokumencie:
  - 1) pieczętkę imienną wraz z podpisem;
  - 2) datę przyjęcia reklamacji ;
  - 3) informację o ilości otrzymanych wraz ze reklamacją załączników
2. W przypadku reklamacji zgłaszanych telefonicznie, pracownik 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, umieszcza odcisk pieczętki imiennej 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 odcisk pieczętki imiennej oraz składa podpis.
4. Formularz reklamacji wraz z załącznikami o których mowa w ust. 1-3 ewidencjonowany jest przez pracownika w rejestrze reklamacji.

#### § 12

Reklamacja, która wpłynie do Zarządu w Centrali Banku, rejestrowana jest w książce korespondencji przychodzącej i niezwłocznie przekazywana do Prezesa Zarządu. Prezes Zarządu po zadekretowaniu reklamacji przekazuje ją do Komórki ds. Skarg i Reklamacji.

## **B. Rozpatrywanie reklamacji**

### *Przydzielanie reklamacji*

#### § 13

1. Pracownik Banku, rejestruje reklamację wraz ze wszystkimi załącznikami, w nieprzekraczalnym terminie do **2 dni roboczych** od daty jej wpływu.
2. Każda reklamacja wraz z załącznikami po jej zarejestrowaniu przekazywana jest niezwłocznie do komórki ds. skarg i reklamacji w formie pisemnej lub w formie e-mail (zeskanowane dokumenty) na adres Centrali Banku
3. Komórka ds. skarg i reklamacji w terminie 2 dni roboczych od daty otrzymania reklamacji, przydziela reklamację do rozpatrzenia komórce/jednostce organizacyjnej (jednostkom organizacyjnym) Banku, której/yh zakres zadań odnosi się do przedmiotu reklamacji (komórka rozpatrująca).
4. Komórka rozpatrująca po otrzymaniu reklamacji odnotowuje otrzymanie reklamacji w rejestrze poprzez wpisanie daty otrzymania reklamacji w kolumnie G oraz H rejestru.
5. Wzór rejestru skarg/reklamacji stanowi załącznik nr 3 do niniejszej Instrukcji. Rejestr prowadzony jest w formie elektronicznej na serwerze plików w folderze WYMIANA – REJESTRY.

#### § 14

1. Za przygotowanie wsadu merytorycznego do rozpatrzenia reklamacji odpowiadają kierujący jednostkami / komórkami organizacyjnymi Banku, do których reklamację przydzielono do rozpatrzenia.
2. W przypadku, gdy reklamacja dotyczy obszaru działalności więcej niż jednej komórki / jednostki organizacyjnej Banku, Komórka ds. skarg i reklamacji w terminie 2 dni roboczych od daty otrzymania reklamacji lub od dnia otrzymania informacji o reklamacji, o której mowa w §12 ust. 2 przekazuje reklamacje do rozpatrzenia przez komórki / jednostki organizacyjne Banku, właściwe według przedmiotu reklamacji.
3. Każda komórka/jednostka organizacyjna Banku, do której przekazano reklamację do rozpatrzenia, jest obowiązana do przekazania do Komórki ds. skarg i reklamacji 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 Komórki ds. skarg i reklamacji
4. W szczególnie skomplikowanych przypadkach możliwe jest wydłużenie terminu, o którym mowa powyżej, po uzyskaniu uprzedniej akceptacji Komórki ds. skarg i reklamacji.
5. Każda jednostka organizacyjna, do której przekazano reklamację do rozpatrzenia zobowiązana jest do poinformowania pisemnie Komórki ds. skarg i reklamacji nie później niż w terminie **5 dni** od dnia przekazania reklamacji o braku możliwości udzielenia klientowi odpowiedzi w terminie określonym w §15 ust. 1, a w przypadku złożenia reklamacji dotyczącej transakcji dokonanej kartą o braku możliwości udzielenia klientowi odpowiedzi w terminie, o którym mowa w §15 ust. 2 (35 dni roboczych).

## C. Udzielenie odpowiedzi na reklamację

### § 15

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 powinna być udzielona klientowi w terminie do 30 dni od dnia otrzymania reklamacji przez placówkę bankową.
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/dokumentów od podmiotu trzeciego współpracującego 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, Komórka Skarg i Reklamacji powinna w formie pisemnej powiadomić o tym klienta w terminie 14 dni od dnia jej wpływu wraz z podaniem:
  - 1) przyczyn opóźnienia w rozpatrywaniu skargi wraz z przeprosinami;
  - 2) okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia zastrzeżeń klienta;
  - 3) przewidywanego terminu udzielenia odpowiedzi na złożoną skargę, który nie może być dłuższy niż wskazany w ust. 2.
5. Do zachowania terminu, o którym mowa w ust. 1 – 2 i 4 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.
6. W przypadku niedotrzymania terminu określonego w ust. 1, a w określonych przypadkach o których mowa w ust. 3 terminu określonego w ust. 2, reklamację uznaje się za rozpatrzoną zgodnie z wolą klienta.
7. Bank, udzielając odpowiedzi na reklamację, 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.
8. 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.

### § 16

1. Odpowiedź na reklamację formułuje i udziela Komórka ds. skarg i reklamacji po otrzymaniu wsadu merytorycznego i dokumentów zgodnie z §14 ust. 3. W przypadku odmiennych stanowisk komórek/jednostek organizacyjnych, do których przekazano reklamację do rozpatrzenia zgodnie z §14 ust. 2, Zarząd decyduje o ostatecznym sposobie rozpatrzenia reklamacji.

2. Odpowiedź na reklamację udzielana jest w formie pisemnej, 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 korespondencyjny podany przez klienta
  - 2) wyłącznie na wniosek klienta z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres mailowy, z którego skarga została wysłana, chyba że klient poda w reklamacji inny adres mailowy poprzez załączenie skanu odpowiedzi.
3. Wzór odpowiedzi do klienta zawiera **załącznik nr 8 i 9**.
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 2-5 należy załączyć oświadczenie o przetwarzaniu ich danych osobowych w związku ze złożoną(y) reklamacją/skargą/wnioskiem, stanowiące **załącznik nr 14**.
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 14**
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 pieczętkę imienną osoby udzielającej odpowiedzi.
8. Wzór odpowiedzi pozytywnej do klienta zawiera **załącznik nr 9**.
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 8** 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;
  - 5) możliwości wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem 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 Dąbrowie Tarnowskiej 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, 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 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: <sup>1</sup>

1) Rzecznikiem Finansowym, adres strony internetowej: <https://www.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. 10 powinno mieć następujące brzmienie:

*Bank Spółdzielczy z siedzibą w Dąbrowie Tarnowskiej wyraża zgodę na udział w pozasądowym postępowaniu w sprawie rozwiązywania sporów między Panią/em a Bankiem Spółdzielczym w Dąbrowie Tarnowskiej z siedzibą w 33-200 Dąbrowa Tarnowska, ul. Jagiellońska 1 A przed:*

*1)Rzecznikiem Finansowym, ul. Nowogrodzka 47a 00-695 Warszawa,<sup>2</sup>*

*2) Sądem Polubownym przy Komisji Nadzoru Finansowego, ul. Piękna 20 ; 00-549Warszawa skr. poczt. nr 419 na zasadach określonych w Regulaminie Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego;*

*3) Bankowym Arbitrażem Konsumenckim przy Związku Banków Polskich ul. Kruczkowskiego 10 , 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<sup>3</sup>.

14.Odpowiedź na reklamację przekazywana jest zawsze do wiadomości komórki / jednostki organizacyjnej przyjmującej reklamację oraz archiwizowana przez Komórkę ds. skarg i reklamacji.

## § 17

<sup>1</sup> Dotyczy sporów będących następstwem reklamacji złożonych od dnia 10 stycznia 2017 r.

<sup>2</sup> Dotyczy sporów będących następstwem reklamacji złożonych od dnia 10 stycznia 2017 r.

<sup>3</sup> Dotyczy sporów będących następstwem reklamacji złożonych od dnia 10 stycznia 2017 r.

1. W przypadku złożenia przez klienta Banku odwołania od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację, podlega ono rejestracji, zgodnie z zasadami określonymi w § 10-12 i niezwłocznie przekazywane jest do Komórki ds. Skarg i reklamacji .
2. Komórka ds. skarg i reklamacji przekazuje projekt odpowiedzi na odwołanie do Prezesa Zarządu, a po jego zaakceptowaniu przekazuje klientowi odpowiedź podpisaną przez Prezesa Zarządu w trybie § 16 ust. 2 , w terminie określonym w §15 ust. 1.
3. Odpowiedź, o której mowa w ust.2, przekazywana jest również do wiadomości komórki rozpatrującej, która pierwotnie udzielała odpowiedzi na reklamację klienta.

#### **D. Przechowywanie dokumentacji**

##### § 18

1. Za przechowywanie dokumentacji (w formie papierowej i/lub elektronicznej), dotyczącej zgłaszanych reklamacji, odpowiedzialni są:
  - 1) Pracownicy placówki Banku – w przypadku reklamacji złożonych w placówkach banku;
  - 2) pracownik SOA – w przypadku reklamacji, które przekazywane są bezpośrednio do Centrali. Pracownik SOA nadzoruje prowadzenie centralnego rejestru skarg i reklamacji
2. Okres przechowywania dokumentacji, o której mowa w ust. 1 oraz nagrań, o których mowa w ust. 3, powinien być **nie krótszy niż 6 lat i 6 miesięcy**.

#### **E. Sprawozdawczość**

##### § 19

1. Komórka rozpatrująca zobowiązana jest do prowadzenia rejestru skarg / reklamacji zgodnie z wzorem stanowiącym załącznik nr 3 do niniejszej Instrukcji.
2. Stanowisko ds. Zgodności oraz Stanowiska ds. Ryzyk przeprowadza analizę rejestru skarg i reklamacji oraz rejestru wniosków najpóźniej do 10 dnia miesiąca po zakończeniu każdego kwartału.
3. Stanowisko ds. Ryzyk przekazuje Zarządowi sprawozdanie dotyczące skarg i reklamacji w ramach analizy ryzyka operacyjnego.

### **Rozdział 3. Postępowanie wewnętrzne Banku**

##### § 20

1. W przypadku uznania przez komórkę rozpatrującą, reklamację za zasadną, komórka rozpatrująca informuje o tym fakcie Komórkę ds. skarg i reklamacji która zleca odpowiednim jednostkom 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.

2. Wyniki analizy, o której mowa w ust. 1, przekazywane są do Wiceprezesa Zarządu ds. handlowych, komórki rozpatrującej, Stanowiska ds. Ryzyk , Stanowiska ds. Zgodności oraz Komitetu Zarządzania Ryzykami wraz z propozycją mechanizmów ograniczających ryzyko wystąpienia reklamacji.
3. Komórka rozpatrująca wraz z Komórką ds. Skarg i Reklamacji koordynuje proces usuwania stwierdzonych nieprawidłowości uznanych w reklamacji za zasadne.
4. Komórka rozpatrująca we współpracy z Komórką ds. Skarg i Reklamacji oraz Stanowiskiem ds. Zgodności 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 skargach / reklamacjach, w szczególności wynikających z organizacji Banku i o 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 celu wyeliminowania podobnych przypadków w przyszłości.
5. Nadzór nad czynnościami o których mowa w pkt. 3 oraz 4 sprawuje Wiceprezes Zarządu ds. handlowych.

## § 21

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**

## § 22

1. W przypadku wpływu:
  - 1) do Oddziału lub Stałego Punktu Kasowego skargi dotyczącej zachowania pracowników, przekazywana jest ona niezwłocznie do bezpośredniego przełożonego pracownika oraz Wiceprezesa Zarządu ds. handlowych ;
  - 2) do Centrali skargi dotyczącej zachowania pracowników przekazywana jest ona niezwłocznie do bezpośredniego przełożonego pracownika, którego zachowanie jest przedmiotem skargi oraz nadzorującego Członka Zarządu .

2. Nadzorujący Członek Zarządu lub bezpośredni przełożony pracownika, którego zachowanie jest przedmiotem skargi dokonują wstępnej analizy skargi i wraz z opinią w sprawie przekazują ją do Zarządu Banku.
3. Skargi dotyczące kierujących komórkami organizacyjnymi Centrali przekazywane są do rozpatrzenia Prezesowi Zarządu.

#### § 23

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, §9 ust. 1 – 2 i ust. 4, §10 – 14, §15 ust. 1-5, 7- 8 §16 ust. 1-6, ust. 7 pkt 1 – 4, 6, ust. 9 pkt 1-2, 4-5, ust. 10 pkt 1-2, 4-5, ust. 14, §17– 20.

### **B. Skargi na działalność Banku**

#### § 24

1. Wszystkie skargi, dotyczące działalności Banku, przekazywane są do Prezesa Zarządu.
2. Po zarejestrowaniu skarg, o których mowa w ust. 1, Prezes Zarządu przekazuje je do rozpatrzenia do komórki organizacyjnej Banku.
3. Do rejestracji i rozpatrywania skarg, o których mowa w ust. 1, oraz udzielania odpowiedzi stosuje się odpowiednio §4 ust.1- 4 , §5 ust. 1-3, ust. 7 -9, §9 ust. 1 – 2 i ust. 4, § 10-§15 ust. 1-5, 7- 8, §16 ust. 1-6, ust. 7 pkt 1 – 4, 6, ust. 9 pkt 1-2, 4-5, ust. 10 pkt 1-2, 4-5, ust. 14, §17-§20.

### **C. 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 właściwych komórek organizacyjnych Banku,
2. Informacja zawarta w rejestrze wniosków przekazywana jest przez placówki Banku w okresach kwartalnych do bezpośredniego przełożonego - w terminie do **10-go dnia** miesiąca po zakończeniu kwartału, zgodnie z **załącznikiem nr 5** do niniejszych Zasad.
3. Do rejestracji i rozpatrywania wniosków, o których mowa w §25, oraz udzielania odpowiedzi stosuje się odpowiednio §4 ust. 1, §5 ust. 1-3, §9 ust. 1 i 4, §10 –12, § 13-14, §15 ust. 1-3, 5,7, 8, §16 ust. 1-7 pkt 1 – 4, 6, i ust. 14, §17-20.

## **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 określa na reklamacji i/albo kopercie datę jej wpływu do placówki Banku



- 2) osobiście w formie ustnej podczas wizyty klienta w placówce Banku pracownik Banku wypełnia formularz według wzoru stanowiącego załącznik nr 12 do niniejszych zasad, przekazuje Klientowi do podpisu oraz opatruje datą wpływu, oraz informuje klienta, że reklamacja zostanie przekazana do zakładu ubezpieczeń,
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 na numer telefonu zakładu ubezpieczeń dedykowany do przyjmowania reklamacji Klientów lub osobiście w jednostce zakładu ubezpieczeń obsługującej Klientów (Oddział, Przedstawicielstwo). 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 12 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. Postanowień ust. 1 –2 nie stosuje się w przypadku, gdy klient składa reklamację ubezpieczeniową dotyczącą zawartej umowy ubezpieczenia w Banku, który jest agentem zakładu ubezpieczeń. W takim przypadku pracownik Banku informuje klienta, że zgodnie z art. 30 ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, zawiadomienia i oświadczenia składane w związku z zawartą umową ubezpieczenia agentowi ubezpieczeniowemu uznaje się za złożone zakładowi ubezpieczeń, w imieniu którego Bank działa, o ile zostały złożone na piśmie lub na innym trwałym nośniku. W przypadku złożenia reklamacji ubezpieczeniowej w takiej formie pracownik Banku postępuje w sposób opisany w ust. 1 pkt 1.
  4. Reklamacja ubezpieczeniowa powinna zawierać:
    - 1) oznaczenie danych klienta pozwalających na skuteczne udzielenie odpowiedzi przez zakład ubezpieczeń;
    - 2) numer polisy/szkody/sprawy;
    - 3) określenie czego reklamacja ubezpieczeniowa dotyczy, wskazanie uzasadnienia oraz oczekiwań klienta.
  5. Po otrzymaniu reklamacji ubezpieczeniowej pracownik Banku:
    - 1) zobowiązany jest najpóźniej następnego dnia roboczego po dniu wpływu reklamacji ubezpieczeniowej, do jej przekazania wraz z załącznikami, zakładowi ubezpieczeń. Generali przyjmuje reklamacje w następujący sposób: w formie pisemnej – osobiście w siedzibie Generali, ul. Senatorska 18, 00-082 Warszawa lub w każdej jednostce Generali obsługującej Klientów, albo przesyłane przesyłką pocztową, ustnie – telefonicznie pod numerem +48 913 913 913, albo osobiście do protokołu podczas wizyty w miejscu, o którym mowa powyżej. Reklamacje ubezpieczeniowe odnotowuje się w rejestrze informację o przekazaniu /reklamacji ubezpieczeniowej z załącznikami do zakładu ubezpieczeń;
    - 2) przesyła za pośrednictwem operatora pocztowego oryginał reklamacji wraz z załącznikami listem poleconym na adres zakładu ubezpieczeń z dopiskiem „reklamacja Klienta” najpóźniej w terminie 5 dni roboczych od dnia wpływu reklamacji do placówki Banku, a w przypadku reklamacji ubezpieczeniowych złożonych w formie pisemnej przesłanej przesyłką pocztową dodatkowo dołącza kopertę.

6. Pracownik placówki Banku przed przekazaniem reklamacji do zakładu ubezpieczeń, jest zobowiązany wskazać poprzez adnotację na reklamacji datę jej przyjęcia od Klienta lub jej wpływu.
7. 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).
8. 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 5 dni roboczych, jeśli taka reklamacja została złożona przez Klienta zakładowi ubezpieczeń (w takim przypadku zakład ubezpieczeń przekazuje treść reklamacji Bankowi w takim wezwaniu).
9. 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 5 dni roboczych.

#### § 27

1. Odpowiedzi na reklamację ubezpieczeniową, zakład ubezpieczeń udziela w formie elektronicznej lub papierowej.
2. Kopię odpowiedzi zakład ubezpieczeń przesyła do Banku.
3. Po wpłynięciu na adres mailowy Banku kopii odpowiedzi zakładu ubezpieczeń na reklamację ubezpieczeniową, pracownik Komórki ds. skarg i reklamacji dokonuje jej archiwizacji.

### **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 dostępny jest na stronie internetowej Rzecznika Finansowego na stronie internetowej [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl).
4. Bank w terminie do 31 stycznia każdego roku przekazuje do Komisji Nadzoru Finansowego informację o ilości uzasadnionych reklamacji dotyczących usług płatniczych. Za przesłanie informacji odpowiada Komórka ds. skarg i reklamacji.

## **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), § 9 ust. 3, § 15 ust. 6, § 16 ust. 4 i 7 pkt 4 (w zakresie wskazania stosownych postanowień regulaminów i umów podpisanych z klientem) i, § 16 ust. 9 pkt 3, § 16 ust. 10 pkt 3, § 16 ust. 11 i 12 §§ 28-29 nie stosuje się do klientów instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą oraz rolników.
2. § 16, ust. 10 (w zakresie możliwości zwrócenia się do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumentów) i pkt. 3 i 4, ust. 11 pkt 1 i 3 nie stosuje się do klientów instytucjonalnych.

### § 31

1. Nadzór na procesem przyjmowania i rozpatrywania reklamacji/skarg sprawuje Prezes Zarządu.
2. Zapisy niniejszej Instrukcji są znane wszystkim pracownikom bezpośrednio zajmującym się świadczeniem usług i sprzedażą produktów oferowanych przez Bank, rozpatrywaniem skarg oraz sprawującym kontrolę i nadzór nad tymi procesami.