

Załącznik nr 1
do Uchwały nr 69/10//2017
Zarządu Banku Spółdzielczego
w Skórczu z dnia 12.05.2017 r.



Spółdzielcza Grupa Bankowa

Zasady składania i rozpatrywania skarg i reklamacji

Skórcz, maj 2017 r.

Spis treści

Rozdział 1. Postanowienia ogólne.....	2
Rozdział 2. Przebieg procesu reklamacyjnego	3
A. Przyjęcie reklamacji.....	4
B. Rozpatrywanie reklamacji.....	6
C. Udzielenie odpowiedzi na reklamację	6
D. Przechowywanie dokumentacji	9
E. Sprawozdawczo	10
Rozdział 3. Post powanie wewnętrzne banku	10
Rozdział 4. Rozpatrywanie skarg	11
A. Skargi na zachowanie pracowników.....	11
B. Skargi na działania banku	11
C. Wnioski dotyczące poprawy funkcjonowania banku oraz poszerzenia jego oferty produktowej.....	11
Rozdział 5. Rozpatrywanie skarg i reklamacji ubezpieczeniowych.....	12
Rozdział 6. Rzecznik Finansowy	13
Rozdział 7. Postanowienia końcowe	14

Wykaz załączników

- Załącznik nr 1 Formularz reklamacji (klienci indywidualni)
- Załącznik nr 2 Formularz reklamacji (klienci instytucjonalni)
- Załącznik nr 11 Formularz reklamacji kartowej klient indywidualny
- Załącznik nr 12 Formularz reklamacji kartowej klient instytucjonalny
- Załącznik nr 13 Opis procesu kartowego
- Załącznik nr 14 Formularz reklamacji ubezpieczeniowej

Rozdział. Postanowienia ogólne

§ 1

1. Niniejsze Zasady składowania i rozpatrywania skarg i reklamacji, zwane dalej Zasadami, określają tryb przyjmowania i rozpatrywania reklamacji kierowanych do Banku przez jego klientów.
2. Zasady stosowane są również 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, wniosków, muszą być zgodne z niniejszymi Zasadami.

§ 3

Wskazano w niniejszych zasadach użytkownikom poniższe określenia mające następujące znaczenie:

- 1) Bank – Bank Spółdzielczy w Skórczu;
- 2) Centrala Banku – Centrala Banku Spółdzielczego w Skórczu;
- 3) jednostka organizacyjna – element struktury organizacyjnej Banku, niewchodzący w skład innych – tj. Centrala i Oddział;
- 4) jednostka rozpatrująca – podstawowa komórka organizacyjna Banku, której zakres zadań odnosi się do przedmiotu reklamacji/skargi/wniosku;
- 5) klient – każda podmiot składający lub zamierzający złożyć reklamację/skargę/wniosek, tak klient indywidualny, jak i instytucjonalny, zarówno ten który korzysta lub korzystał z usług Banku, wnioskodawca – wiadczenie takich usług lub bytobiorca oferty marketingowej Banku, w tym oszczędzający lub osoba uprawniona w rozumieniu ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 roku o indywidualnych kontach emerytalnych oraz indywidualnych kontach zabezpieczenia emerytalnego, a także pracownik Banku;
- 6) Oddział Banku – jednostka organizacyjna Banku;
- 7) osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą – obejmuje również, wspólników spółek cywilnych;
- 8) placówka Banku – Centrala/ Oddział Banku;
- 9) podmiot uprawniony – podmiot (instytucja) utworzony na stałe, który oferuje niezależne, bezstronne i przejrzyste prowadzenie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązania sporów pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą – np. Rzecznik Finansowy, Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego.
- 10) proces reklamacyjny – proces rozpatrywania reklamacji obejmujący etapy przyjęcia, rejestracji, analizy, realizacji i udzielenia odpowiedzi na złożone o wiadczenie klienta;
- 11) reklamacja – każda wystąpienie klienta kierowane do Banku, zawierające zastrzeżenie do wiadczonego przez Bank usług w zakresie wykonywanych czynności bankowych w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe;

- 12) reklamacja ubezpieczeniowa ó ka de wyst pienie klienta kierowane za po rednictwem Banku do zakładu współpracuj cego z Bankiem lub do Banku dzia cego jako po rednik ubezpieczeniowy lub jako ubezpieczaj cy (strona umowy ubezpieczenia zawieranej na rzecz klientów) odnosz ce si do zastrze e dotycz cych wiadczonych przez zakład ubezpiecze us g;
- 13) skarga ó ka de wyst pienie klienta, z wyj tkiem reklamacji, kierowane do Banku odnosz ce si do zastrze e dotycz cych us g wiadczonych przez Bank lub wykonywanej przez Bank dzia lno ci;
- 14) trwa c no nik informacji ó trwa c no nik informacji w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 roku o us gach p tniczych, tj. no nik umo liwiaj cy klientowi przechowywanie adresowanych do niego informacji w sposób umo liwiaj cy dost p do nich przez okres odpowiedni do celów sporz dzenia tych informacji i pozwalaj cy na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci;
- 15) wniosek ó ka de o wiadczenie klienta dotycz ce poprawy funkcjonowania Banku, lepszego zaspokojenia potrzeb klientów, usprawnienia pracy lub poszerzenia oferty;
- 16) zakład ubezpiecze ó zakład ubezpiecze , z którym Bank współpracuje na podstawie umowy agencyjnej lub umowy ubezpieczenia zawartej na rzecz klientów;
- 17) zg oszenie klienta ó z ó ona przez klienta reklamacja/skarga/wniosek.

Rozdział 2. Przebieg procesu reklamacyjnego

§ 4

1. Na proces reklamacyjny sk adaj si nast puj ce etapy:
 - 1) przyj cie reklamacji oraz jej rejestracja;
 - 2) rozpatrywanie reklamacji;
 - 3) udzielanie odpowiedzi.
2. Przeprowadzaj c proces reklamacyjny nale y:
 - 1) wnikliwie i z nale yt staranno ci uwzgl dni wszystkie okoliczno ci sprawy;
 - 2) d y do polubownego wyja nienia sporów powsta cych pomi dzy klientem a Bankiem.
3. Informacja o zasadach sk adania reklamacji jest udost pniana klientowi:
 - 1) przez pracownika Banku w bezpo redniej rozmowie;
 - 2) w regulaminie produktowym przekazywanym klientowi lub umowie oraz w informacji dla klienta, o której mowa w ust 4 i ust 5;
 - 3) na stronie internetowej Banku, w placówce Banku.
4. Informacja, o której mowa w ust. 3, zawiera:
 - 1) przyj t przez Bank form oraz miejsce sk adania reklamacji;
 - 2) wskazanie danych kontaktowych umo liwiaj cych z ó enie reklamacji;
 - 3) zakres danych kontaktowych, które winien dostarczy klient w celu sprawnego przeprowadzenia procesu rozpatrywania reklamacji, w przypadku gdy Bank takich danych nie posiada;
 - 4) termin rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi na reklamacj ;
 - 5) sposób potwierdzenia wp ó wu reklamacji;
 - 6) sposób powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji, w tym form odpowiedzi i sposób jej dor czenia;
 - 7) pouczenie, o którym mowa w § 12 ust. 7 i 8;

- 8) informacji o podmiocie uprawnionym do pozasądowego rozwiązania 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 nastąpił zgłoszenie roszczenia klienta wobec Banku. Wzór informacji, o której mowa w zdaniu poprzednim stanowi załącznik nr 7 do niniejszych zasad.

A. Przyjmowanie reklamacji

Zakres reklamacji

§ 5

1. Bank zapewnia klientowi możliwość zgłoszenia reklamacji:
 - 1) osobiście w placówce Banku w formie pisemnej lub ustnej do protokołu;
 - 2) telefonicznie w formie ustnej poprzez numery telefoniczne podane na stronie internetowej Banku;
 - 3) listownie w formie pisemnej na adres 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 stronach internetowych Banku, z zastrzeżeniem ust. 6.
2. Treść reklamacji pisemnej klienta powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko lub nazwę klienta;
 - 2) adres korespondencyjny;
 - 3) dokładny opis zdarzenia lub przedmiotu zastrzeżenia klienta;
 - 4) oczekiwany przez klienta stan po rozpatrzeniu zastrzeżenia;
 - 5) własnoręczny podpis klienta.
3. Dodatkowo, w celu ułatwienia identyfikacji klienta, formularz reklamacji może zawierać następujące dane: PESEL, NIP lub REGON.
4. Wzory formularzy reklamacyjnych stanowią załączniki nr 1, 2, 11, 12 oraz 14 do niniejszych Zasad.
5. Formularze reklamacji dostępne są także na stronie internetowej Banku.
6. W przypadku transakcji dokonanych kartami płatniczymi obowiązują zasady składowania i rozpatrywania reklamacji opisane w załączniku nr 13 do Zasad.
7. Pracownik Banku przyjmujący zgłoszenie reklamacyjne w formie pisemnej, o którym mowa w ust. 1, ma obowiązek sprawdzić, czy pismo zawiera dane wymagane w ust. 2. W przypadku stwierdzenia braku informacji wymaganych do rozpatrzenia reklamacji, należy poprosić klienta o ich uzupełnienie.
8. W sytuacji odmowy podania przez klienta wszystkich danych niezbędnych do rozpoczęcia procesu reklamacyjnego, pracownik Banku informuje klienta, że rozpatrzenie reklamacji nie będzie możliwe, ze względu na niekompletność oświadczenia klienta oraz niezwłocznie informuje o tym bezpośredniego przełożonego i Stanowisko ds. Zgodności. Niezależnie od powyższego jednostka rozpatrująca udziela odpowiedzi na reklamację klienta w terminie wskazanym w § 11 ust. 1.
9. Zakres reklamacji nie zwalnia klienta z obowiązku terminowego regulowania zobowiązań wobec Banku.

Potwierdzenie złożenia reklamacji

§ 6

1. Pracownik przyjmujący reklamacje, o której mowa w § 5 ust. 1 pkt 1 zwraca się do osoby 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 pieczęcią i podpisem pracownika przyjmującego reklamację oraz opatruje 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 4 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 § 11 ust. 1.
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

§ 7

1. Każda reklamacja, która wpływa do Banku w sposób opisany w § 5 ust. 1, jest rejestrowana.
2. Rejestracja reklamacji/skarg oraz wniosków dokonywana jest w sekretariacie Centrali Banku.
3. Reklamacje wpływające do placówek Banku, niezależnie od sposobu ich wniesienia, podlegają bezwzględnemu przekazaniu do Centrali Banku w celu rejestracji przy zastosowaniu postanowień ust. 1-4.
4. Reklamacje wpływające:
 - 1) bezpośrednio do członków Zarządu Banku,
 - 2) bezpośrednio do komórek organizacyjnych Banku,
 - 3) na adres Centrali Banku, bez wskazania konkretnej podstawowej komórki organizacyjnej lub osoby,przekazywane są niezwłocznie do sekretariatu Banku w celu rejestracji.

§ 8

1. Pracownik placówki Banku, który otrzymał reklamację pisemną umieszcza na dokumencie:
 - 1) pieczęć i mierną wraz z podpisem;
 - 2) datę przyjęcia reklamacji;
 - 3) informację o ilości otrzymanych wraz z reklamacją załączników.
2. W przypadku reklamacji zgłaszanych telefonicznie, pracownik Banku 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 pieczęci imiennej oraz skąd podpis.

3. W przypadku reklamacji zgłaszanych ustnie w placówce Banku pracownik przyjmujący o wiadczenie klienta wypełnia formularz reklamacji, przedkłada klientowi do podpisu, umieszcza adnotację zawierającą datę przyjęcia reklamacji, umieszcza odcisk pieczęci imiennej oraz skąd podpis.

§ 9

Reklamacja, która wpłynie do sekretariatu Zarządu w Centrali Banku, rejestrowana jest w księce korespondencji przychodzącej i niezwłocznie przekazywana jednostce rozpatrującej.

B. Rozpatrywanie reklamacji

§ 10

1. Sekretariat Banku, rejestruje reklamację wraz ze wszystkimi załącznikami, w nieprzekraczalnym terminie do 2 dni roboczych od daty jej wpływu.
2. Sekretariat, w terminie 2 dni roboczych od daty otrzymania reklamacji, przekazuje reklamację do rozpatrzenia właściwej merytorycznie jednostce rozpatrującej, której zakres zadania odnosi się do przedmiotu reklamacji oraz określa termin przekazania projektu odpowiedzi.
3. Jednostka rozpatrująca jest zobowiązana w odniesieniu do reklamacji, o których mowa w ust.2, do:
 - a) przeprowadzenia badania reklamacji,
 - b) przesłania do sekretariatu Banku, w terminie przez niego określonym w momencie przekazania do rozpatrzenia reklamacji, podpisanego przez bezpośredniego przełożonego projektu odpowiedzi do wnoszącego.
4. Badanie reklamacji powinno być przeprowadzone z zachowaniem pełnej obiektywności i z uwzględnieniem wszystkich okoliczności sprawy, w oparciu o dokumenty źródłowe oraz wyjaśnienia składane przez przedstawicieli badanej komórki organizacyjnej.
5. Badający reklamację powinien w trakcie wykonywania swych czynności ustalić merytoryczne zasadność wszystkich podanych w niej faktów i podniesionych zarzutów.
6. Po otrzymaniu projektu odpowiedzi, o której mowa w ust. 3 pkt. b, sekretariat Banku kieruje reklamację na posiedzenie Zarządu.
7. Zarząd Banku akceptuje treść odpowiedzi dla wnoszącego albo ów w przypadku braku akceptacji ów kieruje projekt odpowiedzi do jednostki rozpatrującej w celu uzupełnienia postępowania, określając termin ostatecznego rozpatrzenia reklamacji.
8. W przypadku ewentualnych wątpliwości natury prawnej, powstałych w toku rozpatrywania reklamacji, skargi lub wniosku, przed redagowaniem na nie odpowiedzi, jednostka rozpatrująca występuje do Radcy Prawnego z zapytaniem prawnym.

C. Udzielenie odpowiedzi na reklamację

§ 11

1. Odpowiedź na reklamację powinna być udzielona klientowi bez zbędnej zwłoki nie później niż w terminie do 30 dni kalendarzowych od daty wpływu zgłoszenia do Banku.

2. W szczególnie skomplikowanych przypadkach termin, o którym mowa w ust. 1, może ulec wydłużeniu do 60 dni kalendarzowych, a w przypadku klientów instytucjonalnych, z wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą i rolników, do 90 dni.
3. Za szczególnie skomplikowane przypadki uznaje się konieczności uzyskania przez Bank dodatkowych informacji od podmiotów trzecich, współpracujących z Bankiem, niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji, m.in.: reklamacje kartowe, sprawy związane z windykacją kredytów, sprawy spadkowe, fraudy, reklamacje składane przez system Ognivo, Sorbnet, SWIFT.
4. W przypadku braku możliwości udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację, w terminie określonym w ust. 1, jednostka rozpatrująca reklamację powinna w formie pisemnej powiadomić o tym klienta w terminie 14 dni od dnia wpływu reklamacji wraz z podaniem:
 - 1) przyczyn opóźnienia w rozpatrywaniu reklamacji wraz z przeprosinami;
 - 2) okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia zastrzeżeń klienta;
 - 3) przewidywanego terminu udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację, który nie może być dłuższy niż wskazany w ust. 2.
5. Do zachowania terminu, o którym mowa w ust. 1 ó 2 wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
6. W przypadku niedotrzymania terminu określonego w ust. 1, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach, o których mowa w ust. 3 terminu określonego w ust. 2, reklamację uznaje się za rozpatrzoną zgodnie z wolą klienta.
7. 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.
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.

§ 12

1. Odpowiedź na reklamację formułuje jednostka rozpatrująca, a udziela odpowiedzi członek Zarządu, któremu merytorycznie podlega jednostka rozpatrująca.
2. Odpowiedź udzielana jest w formie pisemnej, na papierze firmowym przy użyciu czcionki Times New Roman 12 pkt, a na uzasadnienie zdanie klienta przy użyciu większej czcionki i wysłana:
 - 1) listem poleconym na adres wskazany w reklamacji przez klienta;
 - 2) wysłanie na wniosek klienta z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres mailowy, z którego reklamacja została wysłana, chyba że klient poda w reklamacji inny adres mailowy, poprzez załączenie skanu odpowiedzi.
3. Wzór odpowiedzi do klienta zawiera załącznik nr 8 i 9.
4. W odniesieniu do klientów, którzy nie zawarli z Bankiem umowy, a zgłoszyli reklamację, odpowiedź wysłana jest na adres wskazany w reklamacji lub adres mailowy, o którym mowa w ust. 2 pkt. 2.
5. Pismo do klienta uwzględniające jego roszczenia zawarte w reklamacji zawiera:
 - 1) nazwę Banku;
 - 2) numer reklamacji;

- 3) temat reklamacji;
 - 4) wyczerpująca informacja na temat stanowiska Banku w sprawie skierowanych zastrzeżeń, ze wskazaniem stosownych postanowień regulaminów i umów podpisanych z klientem;
 - 5) określenie terminu, w którym roszczenie klienta zawarte w reklamacji zostanie zrealizowane, nie dłuższe niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi;
 - 6) imię, nazwisko, stanowisko służbowe i pieczęć osoby udzielającej odpowiedzi.
6. Wzór odpowiedzi pozytywnej do klienta zawiera załącznik nr 9.
7. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń klienta zawartych w reklamacji odpowiedź na reklamację powinna zawierać informacje, o których mowa w ust. 5, 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 Sejm 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. 9.
8. Pouczenie, o którym mowa w ust. 7, powinno mieć następujące brzmienie:
- Bank Spółdzielczy w Skórczu jest podmiotem podlegającym nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego. W razie sporu z Bankiem może Pani/Pan zwrócić się o pomoc do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Praw Konsumentów.*
- Od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację może Pani/Pan:*
- 1) *odwołać się do Zarządu Banku, a w przypadku złożenia skargi na działalność Zarządu, do Rady Nadzorczej Banku, poprzez złożenie odwołania w formie i miejscu właściwych dla reklamacji,*
 - 2) *złożyć zapis na Sejm 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 Spółdzielczego w Skórczu, adres: 83-220 Skórcz, ul. Główna 40 A, KRS 0000027694, jako pozwanego.*
9. Odpowiedź na reklamację, o której mowa w ust. 7 zawiera o wiadczenie Banku w przedmiocie wyrażenia zgody na udział w pozasądowym postępowaniu w sprawie rozwiązania sporów między klientem a Bankiem przed:¹
- 1) Rzecznikiem Finansowym,
 - 2) Sejmem Polubownym przy Komisji Nadzoru Finansowego,
 - 3) Bankowym Arbitrażem Konsumenckim przy Związku Banków Polskich.

¹ Dotyczy sporów będących następstwem reklamacji złożonych od dnia 10 stycznia 2017 r.

10. O wiadczenie, o którym mowa w ust. 9 powinno mieć następujące brzmienie:
Bank Spółdzielczy w Skórczu wyraża zgodę na udział w postępowaniu w sprawie rozwiązania sporów między Panią /em a Bankiem Spółdzielczym z siedzibą w Skórczu przed:
- 1) Rzecznikiem Finansowym, Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa;²*
 - 2) Sędzią Polubownym przy Komisji Nadzoru Finansowego, Pl. Powstańców Warszawy 1, 00-030 Warszawa na zasadach określonych w Regulaminie Sędzi Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego,*
 - 3) Bankowym Arbitrą w Konsumenckim przy Związku Banków Polskich, ul. Kruczkowskiego 8, 00-380 Warszawa.*
11. W przypadku niezgodzenia o wiadczenia, o którym mowa w ust. 10, uznaje się, że Bank wyraża zgodę na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązania sporów konsumenckich³.
12. Odpowiedź na reklamację przekazywana jest zawsze do wiadomości jednostki organizacyjnej przyjmującej reklamację oraz do Stanowiska ds. Zgodności.

§ 13

1. W przypadku zgłoszenia przez klienta Banku odwołania od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację, podlega ono rejestracji, zgodnie z zasadami określonymi w § 7-9.
2. Członek Zarządu Banku przekazuje odwołanie do rozpoznania do Stanowiska ds. Zgodności.
3. Stanowisko ds. Zgodności przekazuje projekt odpowiedzi na odwołanie do Zarządu Banku, a po jego zaakceptowaniu przekazuje klientowi odpowiedź podpisaną przez Członka Zarządu Banku, w trybie § 12 ust. 2, w terminie do 30 dni od wpływu odwołania.
4. Odpowiedź, o której mowa w ust. 3 przekazywana jest również do wiadomości jednostki organizacyjnej, która pierwotnie rozpatrywała reklamację oraz do wiadomości komórki rejestrującej reklamację.

D. Przechowywanie dokumentacji

§ 14

1. Za przechowywanie dokumentacji (w formie papierowej i/lub elektronicznej), dotyczącej zgłoszonych reklamacji, odpowiedzialna jest jednostka organizacyjna, której działem jest reklamacja.
2. Okres przechowywania dokumentacji, o której mowa w ust. 1 oraz nagrania, o których mowa w ust. 3, powinien być nie krótszy niż 10 lat.
3. W przypadku reklamacji telefonicznych nagrania rozmów telefonicznych o reklamacji, powinno być zawsze przekazywane do Stanowiska Obsługi Informatycznej (SOI), celem ich archiwizacji.
4. Dostęp do danych, o których mowa w ust. 3, posiada Stanowisko ds. Zgodności.

² Dotyczy sporów będących następstwem reklamacji złożonych od dnia 10 stycznia 2017 r.

³ Dotyczy sporów będących następstwem reklamacji złożonych od dnia 10 stycznia 2017 r.

E. Sprawozdawczo

§15

1. Sekretariat Banku w cyklach półrocznych, w terminie do 5 dni po zakończeniu półroczna, przedstawia Komitetowi Zarządzania Ryzykiem informacje o reklamacjach.
2. Sekretariat Banku sporządza oraz przekazuje Zarządowi Banku roczne sprawozdanie dotyczące reklamacji/skarg i wniosków w terminie do końca lutego następnego roku.
3. Kopia przyjętego przez Zarząd Banku sprawozdania, o którym mowa w ust.2, przekazywana jest do Stanowiska ds. Zgodności.

Rozdział 3. Postępowanie wewnętrzne Banku

§ 16

1. W przypadku uznania reklamacji za zasadną Stanowisko ds. Zgodności zleca odpowiednim jednostkom organizacyjnym Banku dokonanie analizy zidentyfikacji problemu, którego reklamacja dotyczy, tj. analizy potencjalnego wpływu reklamacji uznanej za zasadną m.in. na:
 - 1) portfel kredytowy Banku oraz pod kątem ilości takich samych przypadków już występujących w obliżu kredytowym Banku;
 - 2) wzory umów dotyczących produktów bankowych, które mogłyby 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 Stanowiska ds. Zgodności wraz z propozycją mechanizmów ograniczających ryzyko wystąpienia reklamacji.
3. Stanowisko ds. Zgodności koordynuje proces usuwania stwierdzonych nieprawidłowości uznanych w reklamacji za zasadne.
4. Stanowisko 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 reklamacjach, w szczególności wynikających z organizacji Banku i z obowiązujących procedur oraz konstrukcji oferowanych produktów;
 - 3) przeprowadzeniu bieżącej analizy wpływu zidentyfikowanych przyczyn nieprawidłowości na inne procesy lub produkty, tak i te, w związku z którymi Bank nie otrzymał bezpośrednio 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 sprawozdania zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

§ 17

1. O wiadczenie klienta może być zakwalifikowane jako:
 - 1) skarga;

- 2) reklamacja;
- 3) wniosek.
2. O kwalifikacji, o której mowa w ust. 1, decyduje treść o wiadczenia klienta.

Rozdział 4. Rozpatrywanie skarg

A. Skargi na zachowanie pracowników

§ 18

1. W przypadku wpływu do placówki Banku skargi, dotyczącej zachowania pracowników, przekazywana jest ona niezwłocznie do kierującego jednostką organizacyjną Banku, który sam przeprowadza wymagane czynności, z zastrzeżeniem § 11 ust. 4.
Kierownicy jednostkami organizacyjnymi przekazują skargi do wiadomości Zarządu Banku.
2. Skargi dotyczące Dyrektorów Oddziałów oraz kierujących komórkami organizacyjnymi Centrali przekazane są do rozpatrzenia Zarządowi Banku.

§ 19

Do rejestracji i rozpatrywania skarg, o których mowa w § 18, oraz udzielania odpowiedzi stosuje się odpowiednio § 4 ust. 1 ó 4, § 5 ust. 1-3, ust. 7 -9, § 6 ust. 1 ó 2 i ust. 4, §§ 7 ó 10, § 11 ust. 1-5, 7- 8, § 12 ust. 1-4, ust. 7 pkt 1-2, 4-5, ust. 8 pkt 1-2, 4-5, § 13 ó 16.

B. Skargi na działalność Banku

§ 20

1. Wszystkie skargi, dotyczące działalności Banku, przekazywane są do Sekretariatu w Centrali Banku.
2. Sekretariat po zarejestrowaniu skarg, o których mowa w ust. 1, przekazuje je do rozpatrzenia do właściwej jednostki organizacyjnej Banku.
3. Do rejestracji i rozpatrywania skarg, o których mowa w ust. 1, oraz udzielania odpowiedzi stosuje się odpowiednio § 4 ust. 1-4 (z wyłączeniem możliwości odwołania się do Rzecznika Finansowego), § 5 ust. 1-3, ust. 7 -9, § 6 ust. 1 ó 2 i ust. 4, §§ 7-§ 11 ust. 1-5, 7- 8, § 12 ust. 1-4, ust. 7 pkt 1-2, 4-5, ust. 8 pkt 1-2, 4-5, ust. 11 - 12, § 13 ó 16.

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

§ 21

1. O wiadczenia składane przez klientów Banku, dotyczące poprawy jego funkcjonowania oraz poszerzenia oferty produktowej, ewidencjonowane są w rejestrze wniosków, stanowi cym załącznik nr 4 do niniejszych Zasad, i przekazywane do właściwych jednostek organizacyjnych Banku.
2. Informacja zawarta w rejestrze wniosków przekazywana jest przez jednostkę organizacyjną w okresach kwartalnych do Sekretariatu Banku - w terminie do 3-go dnia miesiąca po zakończeniu kwartału, zgodnie z załącznikiem nr 5 do niniejszych Zasad.

3. Do rejestracji i rozpatrywania wniosków o których mowa w § 21, oraz udzielania odpowiedzi stosuje się odpowiednio § 4 ust. 1, § 5 ust. 1-3, § 6 ust. 1 i 4, § 7 ó 9, § 10, § 11 ust.1-3, 5-7, 8, § 12 ust. 1-6 i 9, §§ 13ó 16.

Rozdział 5. Rozpatrywanie skarg i reklamacji ubezpieczeniowych

§ 22

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 14 do niniejszych zasad, przekazuje Klientowi do podpisu oraz opatruje datą wpływu, oraz informuje klienta, że reklamacja zostanie przekazana do zakładu ubezpieczeń .
2. W przypadku próby złożenia przez klienta reklamacji ubezpieczeniowej w formie ustnej telefonicznie pracownik placówki Banku informuje klienta o możliwości złożenia reklamacji w formie, o których mowa w ust. 1 pkt 1 ó 2 lub w formie pisemnej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wysyłając e-mail na adres podany na stronie internetowej Banku lub na adres skargi@concordiaubezpieczenia.pl oraz o informacjach jakie reklamacja powinna zawierać , o których mowa w ust. 5.
3. Jeżeli klient nalega na złożenie reklamacji ubezpieczeniowej w formie, o której mowa w ust. 2 pracownik Banku przyjmuje reklamację , wypełnia formularz wg. wzoru stanowiącego załącznik nr 14 do niniejszych zasad, opatruje datą wpływu oraz umieszcza w miejscu przeznaczonym na podpis Klienta, adnotację : „Reklamacja przyjęta w rozmowie telefonicznej w dniu i o godzinie i ó”.
4. Postanowienie ust. 1 ó 3 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 o świadczenia składane w związku z zawartymi umowami ubezpieczenia agentowi ubezpieczeniowemu uznaje się za złożone zakładowi ubezpieczeń , w imieniu którego Bank działa, o ile zostały złożone na piśmie lub na innym trwałościowym nośniku. W przypadku złożenia reklamacji ubezpieczeniowej w takiej formie pracownik Banku postępuje w sposób opisany w ust. 1 pkt 1.
5. 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 oczekiwania klienta.
6. 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 ubezpieczenia na adres skargi@concordiaubezpieczenia.pl (z [daniem potwierdzenia dostarczenia i odczytu](#)) w formie elektronicznej (skan /zdjęcie reklamacji ubezpieczeniowej wraz z załącznikami) i odnotowuje w rejestrze informacji o przekazaniu /reklamacji ubezpieczeniowej z załącznikami do zakładu ubezpieczenia ;
- 2) przesyła oryginał reklamacji wraz z załącznikami listem poleconym na adres zakładu ubezpieczenia z dopiskiem „reklamacja Klienta” najpóźniej w terminie 3 dni roboczych od dnia wpływu reklamacji do placówki Banku, a w przypadku reklamacji ubezpieczeniowych złożonych w formie pisemnej przesyłanej pocztowo dodatkowo dołącza kopertę ;
- 3) przesyła otrzymaną wiadomość e-mail na adres skargi@concordiaubezpieczenia.pl (z [daniem potwierdzenia dostarczenia i odczytu](#)) najpóźniej następnego dnia roboczego po dniu otrzymania wiadomości od Klienta w przypadku reklamacji ubezpieczeniowych złożonych drogą elektroniczną .

§ 23

W przypadku reklamacji ubezpieczeniowych dotyczących działalności Banku jako agenta ubezpieczeniowego związanych z zawieraniem i wykonywaniem umów ubezpieczenia po ich przekazaniu przez zakład ubezpieczenia reklamacja rozpatrywana jest zgodnie z postanowieniami niniejszych Zasad.

§ 24

1. Odpowiedzi na reklamację ubezpieczeniową, zakład ubezpieczenia udziela w formie elektronicznej lub papierowej, z zastrzeżeniem § 23.
2. Kopia odpowiedzi zakładu ubezpieczenia przesyła do Banku.
3. Po wpływie na adres mailowy Banku kopii odpowiedzi zakładu ubezpieczenia na reklamację ubezpieczeniową, pracownik Sekretariatu Centrali Banku dokonuje jej archiwizacji.

Rozdział 6. Rzecznik Finansowy

§ 25

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.

§ 26

1. Bank w terminie 45 dni od zakończenia roku kalendarzowego przekazuje Rzecznikowi Finansowemu sprawozdanie, zgodnie z załącznikiem nr 10, dotyczące rozpatrywania reklamacji oraz liczby występień klientów na drogę postępowania z dozwolonego w wyniku nierozpatrzenia reklamacji zgodnie z wolą tych klientów.

2. Sprawozdanie, o którym mowa w ust. 1 zawiera w szczególności:
 - 1) liczb reklamacji;
 - 2) liczb uwzględnionych i nieuwzględnionych reklamacji;
 - 3) informacje o:
 - a) liczbie pozwów z roszczeniem nierozpatrzonym przez podmiot zgodnie z wolą klienta skierowanych do sądu,
 - b) wartości roszczeń wynikających z pozwów skierowanych do sądów,
 - c) liczbie ugód zawartych na etapie postępowania sądowego,
 - d) liczbie spraw zakończonych prawomocnym orzeczeniem sądów na rzecz klientów,
 - e) kwocie roszczeń zasądzonych na rzecz klientów prawomocnym orzeczeniem sądów.
3. Wzór sprawozdania, o którym mowa w ust. 2 stanowi załącznik nr 10 do niniejszych zasad.

Rozdział 7. Postanowienia końcowe

§ 27

Postanowie :

§ 4 ust. 5 (w zakresie informacji przekazywanych klientom, o których mowa w § 4 ust. 5), § 4 ust. 4 pkt. 7 i 8 (w zakresie możliwości odwołania do Rzecznika Finansowego), § 6 ust.3, § 11 ust. 6, § 12 ust. 4 i 5 pkt. 4 (w zakresie wskazania stosownych postanowień regulaminów i umów podpisanych z klientem) i § 12 ust. 5, § 12 ust. 7 pkt 3 i 4, § 12 ust. 8 (w zakresie możliwości zwrócenia się do Powiatowego lub Miejskiego Rzecznika Konsumentów) pkt 3 i 4, § 12 ust. 9, § 12 ust. 10 i §§ 236-24 nie stosuje się do klientów instytucjonalnych, za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą oraz rolników.

§ 28

Nadzór nad procesem przyjmowania i rozpatrywania reklamacji/skarg sprawuje Prezes Zarządu.

FORMULARZ reklamacji*

stempel nagłówek placówki banku

Numer rachunku:

Dane posiadacza rachunku:

imiona nazwisko
PESEL

1. Reklamacja transakcji na rachunku

Data reklamowanej transakcji: Kwota reklamowanej transakcji zł

Kanał dostępu, poprzez który realizowano operację **:

WWW PLACÓWKĄ BANKU

rodzaj operacji (np. przelew, lokata, zlecenie stałe)

Zakres reklamacji (prosimy o zaznaczenie tylko jednego z poniższych punktów)**:

- Powyższa transakcja nie była dokonana przez mnie/ i nikogo nie upoważniłem/am/ do jej dokonania
 Dokonałem/am/ tylko jednej transakcji, natomiast zostałem/am/ obciążony/na podwójnie
 Kwota dokonanej transakcji wynosi zł, a nie zł

Inne:

2. Opis reklamacji:

3. Sposób przekazania odpowiedzi przez Bank na reklamację **:

listownie na adres:

mailem na adres (pismo w formie PDF):

miejsowo, data

podpis posiadacza rachunku/pełnomocnika

Potwierdzenie przyjęcia reklamacji przez bank:

miejsowo, data

stempel funkcyjny i podpis pracownika przyjmującego reklamację w placówce banku oraz nr telefonu

* Niniejszy formularz nie dotyczy reklamacji transakcji dokonanej kartą płatniczą,

** Wstawić X w wybrane pole

6. Wybór formy odpowiedzi:**

listownie na adres: _____

mailem na adres (pismo w formie PDF): _____

miejsowo , data

podpis posiadacza rachunku/pełnomocnika

Potwierdzenie przyjęcia reklamacji przez bank:

miejsowo , data

stempel funkcyjny i podpis pracownika przyjmującego reklamację
w placówce banku oraz nr telefonu

* Niniejszy formularz nie dotyczy reklamacji transakcji dokonanej kartą płatniczą ,

** Wstawić X w wybrane pole



FORMULARZ reklamacji dotyczący kart

stempel nagłkowy placówki Banku

/Prosimy o czytelne wypełnienie formularza/

Imię i nazwisko posiadacza/ użytkownika
karty

/Cardholder Name

Numer karty/ *Card Number*

Numer rachunku, do którego wydano
kartę / *Account Number*

Data transakcji/ *Transaction date*

Kwota transakcji (PLN)/ *Transaction Amount*

Nazwa usługodawcy/ *Merchant name*

Miasto/ *City*

Państwo/ *Country*

/Prosimy o wstawienie znaku X tylko w jednym z pól/ *

- Powyższa transakcja nie była dokonana przeze mnie i nikogo nie upoważniłem (am) do jej dokonania.
(The above transaction was not made by me nor did I authorise anyone else to make this transaction).
- Nie dokonywałem (am) zamówienia telefonicznego ani pocztowego na wskazaną transakcję.
(I did not make phone order/mail order).
- Nie otrzymałem (am) gotówki z bankomatu, a mój rachunek został obciążony.
(ATM didn't dispense the disposed amount).
- Dokonałem (am) tylko jednej transakcji, natomiast zostałem (am) obciążony podwójnie.
(I made only one transaction but was debited twice).
- Kwota dokonanej przeze mnie transakcji wynosi _____ złotych, a nie _____ złotych. Załączony przeze mnie rachunek wskazuje prawidłową kwotę.
(The amount of the charge was _____ and not _____. I enclose the copy of the bill which shows the correct amount).
- Nie dokonywałem (am) rezerwacji _____.
(I did not make a reservation _____).
- Rezerwacja została odwołana w dniu _____ pisemnie/telefonicznie. Numer anulowania rezerwacji _____.
(I cancelled the reservation on _____ in writing / by phone - the cancellation number is _____, but my account was charged).
- Rachunek uregulowałem (am) gotówką /inną kartą, a mój rachunek został obciążony z tytułu płatności kartą płatniczą.
(I paid the bill in other means but the above amount was charged to my account).
- Inne (Other) _____.



FORMULARZ reklamacji dotyczący kart

stempel nagławkowy placówki Banku

Klient:

- pozostali klienci instytucjonalni

/Prosimy o czytelne wypełnienie formularza/

Imię i nazwisko posiadacza/ użytkownika
karty

/Cardholder Name

Numer karty/ Card Number

Numer rachunku, do którego wydano
kart / Account Number

Data transakcji/ Transaction date

Kwota transakcji (PLN)/ Transaction Amount

Nazwa usługodawcy/ Merchant name

Miasto/ City

Państwo/ Country

/Prosimy o wstawienie znaku X tylko w jednym z pól/ *)

- Powyższa transakcja nie była dokonana przeze mnie i nikogo nie upoważniłem (am) do jej dokonania.
(The above transaction was not made by me nor did I authorise anyone else to make this transaction).
- Nie dokonywałem (am) zamówienia telefonicznego ani pocztowego na wskazaną transakcję.
(I did not make phone order/mail order).
- Nie otrzymałem (am) gotówki z bankomatu, a mój rachunek został obciążony.
(ATM did not dispense the disposed amount).
- Dokonałem (am) tylko jednej transakcji, natomiast zostałem (am) obciążony podwójnie.
(I made only one transaction but was debited twice).
- Kwota dokonanej przeze mnie transakcji wynosi _____ złotych, a nie _____ złotych. Załączony przeze mnie rachunek wskazuje prawidłową kwotę.
(The amount of the charge was _____ and not _____. I enclose the copy of the bill which shows the correct amount).
- Nie dokonywałem (am) rezerwacji _____

Reklamacje dotyczące kart płatniczych

§ 1

1. Reklamacje dotyczące transakcji dokonywanych kartami płatniczymi wydanymi przez Bank mogą być zgłaszane przez klientów:
 - 1) osobiście w Centrali (siedzibie banku) lub w dowolnej jednostce organizacyjnej Banku w formie pisemnej lub ustnej do protokołu;
 - 2) telefonicznie w formie ustnej poprzez numery telefoniczne podane na stronie internetowej Banku;
 - 3) listownie w formie pisemnej na adres Centrali lub dowolnej jednostki organizacyjnej Banku;
 - 4) z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wysyłając e-mail na adres podany na stronie internetowej banku;
 - 5) faksem w formie pisemnej na numery Oddziałów, podane na stronach internetowych banku, z zastrzeżeniem ust. 2 i 3.
2. W przypadku reklamacji dotyczących transakcji dokonanych kartami płatniczymi złożonych przez klientów instytucjonalnych, za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą (w tym również wspólników spółek cywilnych oraz rolników) reklamacje mogą być zgłaszane w formie:
 - 1) osobiście w Centrali (siedzibie banku) lub w dowolnej jednostce organizacyjnej Banku w formie pisemnej;
 - 2) listownie w formie pisemnej na adres Centrali lub dowolnej jednostki organizacyjnej Banku;
 - 3) z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wysyłając e-mail na adres podany na stronie internetowej banku;
 - 4) faksem w formie pisemnej na numery Oddziałów, podane na stronach internetowych Banku,
3. W przypadku reklamacji dotyczących transakcji dokonanych kartami płatniczymi złożonych w formie ustnej przez klientów indywidualnych oraz osoby fizyczne prowadzące działalność gospodarczą (w tym również wspólników spółek cywilnych i rolników), pracownik przyjmujący reklamację, najpóźniej następnego dnia roboczego od dnia wpływu reklamacji, zobowiązany jest w formie pisemnej zgodnie z załącznikiem nr 6 do Zasad poinformować klienta o przyjęciu jego oświadczenia wraz ze wskazaniem terminu rozpatrzenia reklamacji, o którym mowa w zasadach, oraz zobowiązać klienta do złożenia podpisu na formularzu reklamacji wypełnionym przez pracownika Banku w terminie 3 dni od dnia otrzymania pisma.
4. Reklamacje dotyczące transakcji dokonanych kartami płatniczymi winny być składane na obowiązujących w banku formularzach wg wzorów stanowiących odpowiednio:
 - 1) załącznik nr 11 ó w przypadku klientów indywidualnych i osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą (w tym również wspólników spółek cywilnych oraz rolników);
 - 2) załącznik nr 12 ó w przypadku klientów instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą (w tym również wspólników spółek cywilnych) oraz rolników.

5. Jeżeli reklamacja dotyczy niezgodności w obciążeniu lub uznaniu rachunku karty, pracownik banku jest zobowiązany przed przyjęciem reklamacji do sprawdzenia, czy wystąpiła niezgodność w obciążeniu lub uznaniu rachunku karty.
6. Treść reklamacji kartowej złożonej w formie pisemnej powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko składającego reklamację;
 - 2) adres korespondencyjny;
 - 3) dokładny opis zdarzenia lub przedmiotu zastrzeżenia klienta;
 - 4) oczekiwany przez klienta stan po rozpatrzeniu zastrzeżenia;
 - 5) własnoręczny podpis składającego reklamację, z zastrzeżeniem ust. 7.
7. Reklamacja kartowa musi dodatkowo, oprócz elementów wymienionych w Zasadach, zawierać:
 - 1) imię i nazwisko posiadacza karty/ użytkownika karty;
 - 2) numer karty/karty NFC;
 - 3) numer rachunku, do którego wydano kartę /kartę NFC;
 - 4) datę transakcji;
 - 5) kwotę transakcji;
 - 6) miejsce dokonania reklamowanej transakcji (nazwa placówki, miasto, państwo);
8. W przypadku stwierdzenia przez Bank braku informacji wymaganych do rozpatrzenia reklamacji, Bank zwraca się do klienta o ich uzupełnienie w formie, w jakiej klient złożył reklamację.
9. W sytuacji odmowy podania przez klienta wszystkich danych niezbędnych do rozpoczęcia procesu dotyczącego rozpatrzenia reklamacji, a także w razie odmowy złożenia podpisu na formularzu reklamacji dotyczącej transakcji dokonanej kartą, Bank informuje klienta, że rozpatrzenie reklamacji nie będzie możliwe ze względu na niekompletność wiadomości klienta.
10. Reklamacją każdej transakcji należy złożyć na oddzielnym piśmie lub na oddzielnym formularzu.
11. Rejestracja reklamacji odbywa się zgodnie z obowiązującymi w Banku zasadami.
12. Reklamacja przekazywana jest niezwłocznie w formie elektronicznej lub faksem do rozpatrzenia przez COI, z zastrzeżeniem ust. 13.
13. Placówka Banku przekazuje reklamację wraz ze wszystkimi załącznikami najpóźniej następnego dnia roboczego od daty jej wpływu na adres: karty_reklamacje@sgb.pl
14. W przypadku reklamacji wypłaty gotówki w bankomacie obsługiwanych przez placówki Banku, należy do dokumentacji załączyć dziennik bankomatowy w wersji elektronicznej wraz z informacją, czy w dniu reklamowanej transakcji wystąpiła nadwyżka i w jakiej wysokości, niedobór lub nie stwierdzono nadwyżki/niedoboru.
15. Za szczególnie skomplikowane przypadki uznaje się reklamacje dotyczące transakcji dokonanych kartą poza granicami kraju lub wymagające uzyskania informacji od organizacji zajmujących się rozliczeniem transakcji wykonywanych przy użyciu kart płatniczych lub od podmiotów trzecich współpracujących z Bankiem.
16. COI prowadzi postępowanie wyjaśniające w sprawie reklamowanej transakcji.
17. Wszelkie informacje na temat prowadzonej reklamacji posiadacz rachunku/ użytkownik karty uzyskuje w placówce Banku, do której wpłynęła reklamacja.
18. W przypadku uznania reklamacji, COI uznaje rachunek klienta!
19. Treść, forma oraz termin udzielenia przez Bank odpowiedzi na reklamację określone są w niniejszych Zasadach.
20. 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.

21. 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.
22. W przypadku, gdy posiadacz karty zdecyduje się na upoważnienie Banku do wykonywania jego praw jako pokrzywdzonego w postępowaniu karnym, winien on złożyć w Banku stosowne pełnomocnictwo z prawem do udzielania dalszych pełnomocnictw, ze wskazaniem sygnatury sprawy i organu, przed którym toczy się postępowanie karne; wraz ze złożeniem pełnomocnictwa posiadacz karty powinien dodatkowo zawrzeć z Bankiem umowę z elementami zlecenia, która będzie regulować wzajemne prawa i obowiązki stron oraz ewentualne rozliczenia stron związane z wykonywaniem umowy przez Bank.
23. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym załączniku zastosowanie znajdują postanowienia zawarte w Zasadach.

¹ W przypadku reklamacji dotyczących klientów Banków Spółdzielczych COI uzna rachunek klienta Banku Spółdzielczego i przekazuje do Banku Spółdzielczego stosowne informacje.

FORMULARZ REKLAMACYJNY

I. Przedmiot reklamacji

1. *Którego Towarzystwa dotyczy reklamacja?*

2. *Czego dotyczy reklamacja?*

umowa ubezpieczenia, numer polisy: 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 .

odszkodowanie/ wiadczenie z umowy ubezpieczenia, numer:

0 0

inne, numer sprawy:

0 0

II. Klient składa reklamację jako:

Ubezpieczający Ubezpieczony Uposażony

Uprawniony z umowy ubezpieczenia Inny: 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0

III. Dane Klienta

Imię i nazwisko: 0 ..

PESEL: 0

Adres zamieszkania: 0 .

Adres korespondencyjny (wypełnij, jeżeli jest inny niż adres zamieszkania):

0 ...

Adres e-mail: 0 ..

Nr tel.: 0 ..

IV. Opis reklamacji (należy dokładnie opisać, czego dotyczy reklamacja, podać uzasadnienie oraz jakie są oczekiwania Klienta)

0
0
0
0
0
0
0
0
0
0
0 0

õ
õ
õ
õ
õ
õ
õ
õ
õ
õ
õ
õ
õ .

Zaży czniki:

- 1õ õ
- 2õ õ
- 3õ õ

Wnosz o udzielenie mi odpowiedzi na mój adres e-mail wskazany w pkt. III.

õ õ

Data i czytelny podpis składaj cego reklamacj

V. Wypeńnia Po rednik

O wiadczam, e przyj ýem reklamacj w dniu õ õ õ õ õ õ õ roku.

õ õ

Czytelny podpis/piecz tka Po rednika