

Załącznik do Uchwały nr 6/2025 Zarządu Banku Spółdzielczego „Mazowsze” w Płocku w dniu 15.01.2025 r.

Zatwierdzone Uchwałą nr 2/2025 Rady Nadzorczej w dniu 17.01.2025 r.



**Bank Spółdzielczy "Mazowsze"
w Płocku**

Spółdzielcza Grupa Bankowa

**Zasady składania
oraz rozpatrywania reklamacji i skarg w
Banku Spółdzielczym „Mazowsze”
w Płocku**

Płock, styczeń 2025 r.

Spis treści

Spis treści	1
Rozdział 1. Postanowienia ogólne.....	2
Rozdział 2. Przebieg procesu reklamacyjnego	3
A. Przyjęcie reklamacji	4
B. Rozpatrywanie reklamacji.....	8
C. Udzielenie odpowiedzi na reklamację.....	9
D. Przechowywanie dokumentacji	12
E. Sprawozdawczość.....	13
Rozdział 3. Postępowanie wewnętrzne Banku.....	13
Rozdział 4. Rozpatrywanie skarg	14
A. Skargi na zachowanie pracowników	14
B. Wnioski dotyczące poprawy funkcjonowania Banku oraz poszerzenia jego oferty produktowej	14
Rozdział 6. Rzecznik Finansowy	17
Rozdział 7. Postanowienia końcowe	17

Wykaz załączników

- Załącznik nr 1 Formularz reklamacji (klienci indywidualni);
- Załącznik nr 2 Formularz reklamacji (klienci instytucjonalni);
- Załącznik nr 3 Rejestr reklamacji/skarg;
- Załącznik nr 4 Rejestr wniosków;
- Załącznik nr 5 Rejestr reklamacji/skarg przyjętych i przekazanych do zakładu ubezpieczeń
- Załącznik nr 6 Wzór pisma informującego o wpływie reklamacji/skargi/wniosku;
- Załącznik nr 6a Wzór pisma informującego o usłudze chargeback;
- 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 9 A Wzór odpowiedzi pozytywnej do klienta z informacją o roszczeniu zwrotnym ;
- 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 Klauzula informacyjna administratora danych dotycząca przetwarzania danych osobowych dla klienta będącego osobą fizyczną;
- Załącznik nr 14b Klauzula informacyjna administratora danych dotycząca przetwarzania danych osobowych (dla reprezentanta podmiotu instytucjonalnego);
- Załącznik nr 14c Klauzula informacyjna administratora danych dotycząca przetwarzania danych osobowych dla pełnomocnika (osoby fizycznej/ podmiotu instytucjonalnego);
- Załącznik nr 15 Wykaz zakładów ubezpieczeń wraz z ich danymi teleadresowymi
- Załącznik nr 16 Wezwanie do zwrotu środków

Rozdział 1. Postanowienia ogólne

§ 1

1. Niniejsze „Wzorcowe zasady składania i rozpatrywania skarg i reklamacji dla Banków Spółdzielczych”, zwane dalej „Zasadami”, określają tryb przyjmowania i rozpatrywania reklamacji kierowanych do Banku Spółdzielczego przez jego klientów.
2. Zasady stosowane są odpowiednio w przypadku złożenia do Banku Spółdzielczego skargi lub wniosku.
3. Zasady stosowane są odpowiednio do skarg i reklamacji dotyczących oferowania przez Bank Spółdzielczy ubezpieczeń.

§ 2

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

§ 3

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

- 1) Bank Spółdzielczy – Bank Spółdzielczy „Mazowsze” w Płocku ;
- 2) DOP- Departament Operacji w Banku Zrzeszającym;
- 3) Dostawca usług – dostawca usług informatycznych /dostawca systemu operacyjnego dla Banku Spółdzielczego,
- 4) Jednostka rozpatrująca- Zespół Administracyjno- Organizacyjny w Centrali Banku, procedujący rozpatrywanie reklamacji, skargi lub wniosku;
- 5) Jednostka i komórka organizacyjna – element struktury organizacyjnej Banku Spółdzielczego, zgodnie z definicją obowiązującą w Banku Spółdzielczym;
- 6) klient – każdy podmiot składający lub zamierzający złożyć reklamację/skargę/wniosek, tak klient indywidualny, jak i instytucjonalny, zarówno ten który korzysta lub korzystał z usług Banku Spółdzielczego, wnioskował o świadczenie takich usług lub był odbiorcą oferty marketingowej Banku Spółdzielczego, a także pracownik Banku Spółdzielczego lub członek Banku;
- 7) osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą – obejmuje również, wspólników spółek cywilnych oraz rolników;
- 8) placówka Banku Spółdzielczego – Centrala lub każda inna jednostka organizacyjna Banku Spółdzielczego;
- 9) podmiot uprawniony – podmiot (instytucja) utworzony na stałe, który oferuje niezależne, bezstronne i przejrzyste prowadzenie postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą, np. Rzecznik Finansowy, Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego, Bankowy Arbitraż Konsumentki przy Związku Banków Polskich;
- 10) proces reklamacyjny – proces rozpatrywania reklamacji obejmujący etapy przyjęcia, rejestracji, analizy, realizacji i udzielenia odpowiedzi na złożone oświadczenie klienta;
- 11) reklamacja – każde wystąpienie klienta kierowane do Banku Spółdzielczego, zawierające zastrzeżenia do usług świadczonych przez Bank Spółdzielczy w zakresie wykonywanych czynności bankowych w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe oraz ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 roku o usługach płatniczych
- 12) reklamacja ubezpieczeniowa – każde wystąpienie klienta kierowane za pośrednictwem Banku Spółdzielczego do zakładu ubezpieczeń współpracującego z Bankiem Spółdzielczego lub do Banku Spółdzielczego działającego jako pośrednik ubezpieczeniowy lub jako ubezpieczający (strona umowy ubezpieczenia zawieranej na

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

Rozdział 2. Przebieg procesu reklamacyjnego

§ 4

1. Na proces reklamacyjny składają się następujące etapy:
 - 1) przyjęcie reklamacji oraz jej rejestracja;
 - 2) rozpatrywanie reklamacji;
 - 3) udzielanie odpowiedzi.
2. Przeprowadzając proces reklamacyjny należy:
 - 1) wnikliwie i z należytą starannością uwzględnić wszystkie okoliczności sprawy;
 - 2) dążyć do polubownego wyjaśnienia sporów powstałych pomiędzy klientem a Bankiem.
3. Informacja o zasadach składania reklamacji jest udostępniana klientowi:
 - 1) przez pracownika Banku Spółdzielczego 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 Spółdzielczego;
 - 4) w placówce Banku Spółdzielczego
4. Informacja, o której mowa w ust. 3 zawiera:
 - 1) przyjętą przez Bank Spółdzielczy 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 Spółdzielczy takich danych nie posiada;
 - 4) termin rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi na reklamację;
 - 5) sposób powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji, w tym formę odpowiedzi i sposób jej doręczenia;

- 6) pouczenie, o którym mowa w § 15 ust. 9 i 10;
 - 7) informację o podmiocie uprawnionym do pozasądowego rozwiązywania sporów, w tym adres strony internetowej podmiotu uprawnionego.
5. W odniesieniu do klientów, którzy nie zawarli z Bankiem Spółdzielczym umowy informacyjnej, o których mowa w ust. 4 powinny zostać dostarczone w terminie 7 dni od dnia, w którym nastąpiło zgłoszenie roszczeń klienta wobec Banku Spółdzielczego. Wzór informacji, o której mowa w zdaniu poprzednim stanowi **załącznik nr 7** do niniejszych zasad.

A. Przyjęcie reklamacji

Złożenie reklamacji

§ 5

1. Bank Spółdzielczy zapewnia klientowi możliwość złożenia reklamacji:
 - 1) osobiście w siedzibie Banku Spółdzielczego lub w dowolnej placówce Banku Spółdzielczego, na piśmie lub w formie ustnej do protokołu;
 - 2) telefonicznie w formie ustnej poprzez kontakt na numer telefonu podany na stronie internetowej Banku Spółdzielczego
 - 3) na piśmie na adres siedziby Banku Spółdzielczego lub dowolnej placówki Banku Spółdzielczego lub za pośrednictwem skrzynki elektronicznej;
 - 4) z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wysyłając e-mail na adres podany na stronie internetowej Banku Spółdzielczego; z zastrzeżeniem ust. 6.
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) podpis klienta,
 - 6) numer telefonu w przypadku wyrażania przez klienta woli otrzymania odpowiedzi na reklamację za pośrednictwem poczty elektronicznej (e-mail).
3. Dodatkowo, w celu ułatwienia identyfikacji klienta, formularz reklamacji może zawierać następujące dane: PESEL, NIP lub REGON.
4. Wzory formularzy reklamacyjnych stanowią **załączniki nr 1-2, 10-12A** do niniejszych Zasad.
5. Formularze reklamacji dostępne są także na stronie internetowej Banku Spółdzielczego.
6. W przypadku transakcji dokonanych kartami płatniczymi obowiązują zasady składania i rozpatrywania reklamacji opisane w załączniku **nr 13 do Zasad**.
7. Pracownik Banku Spółdzielczego przyjmując zgłoszenie reklamacyjne w formie pisemnej, o którym mowa w ust. 1, ma obowiązek sprawdzić, czy pismo zawiera dane wymagane w ust. 2. W przypadku stwierdzenia braku informacji wymaganych do rozpatrzenia reklamacji, należy poprosić klienta o ich uzupełnienie.
8. Pracownik przyjmujący reklamację składaną w imieniu klienta będącego podmiotem instytucjonalnym (osobą prawną, jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, itp.), w sposób opisany w ust. 1 pkt 1-2, zobowiązany jest do ustalenia na jakiej podstawie osoba zgłaszająca reklamację reprezentuje dany podmiot. W przypadku braku

podstawy do reprezentacji, pracownik zobowiązany jest pouczyć składającego reklamację, że nie jest on osobą uprawnioną do działania w imieniu podmiotu i że reklamacja może zostać złożona tylko przez osobę/osoby uprawnione do reprezentowania danego podmiotu.

9. W sytuacji odmowy podania przez klienta wszystkich danych niezbędnych do rozpoczęcia procesu reklamacyjnego, a także w razie odmowy złożenia podpisu na formularzu reklamacji dotyczącej transakcji dokonanej kartą, pracownik Banku Spółdzielczego informuje klienta, że rozpatrzenie reklamacji nie będzie możliwe, ze względu na niekompletność oświadczenia klienta oraz niezwłocznie informuje o tym bezpośredniego przełożonego. Niezależnie od powyższego Bank Spółdzielczy udziela odpowiedzi na reklamację klienta w terminie wskazanym w § 14 ust. 1, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach w terminie określonym w § 14 ust. 2.
10. Złożenie reklamacji nie zwalnia klienta z obowiązku terminowego regulowania zobowiązań wobec Banku Spółdzielczego.

Usługa Chargeback

§ 6

1. Chargeback to usługa inicjowana przez Bank Spółdzielczy 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 Spółdzielczy przesyła do Banku Zrzeszającego reklamację, a Bank Zrzeszający przesyła reklamację za pośrednictwem organizacji płatniczej - 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, Bank Spółdzielczy 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 (**zał. 6a**).
7. Decyzja w sprawie zwrotu kwoty transakcji klientowi jest niezależna od Banku Spółdzielczego.
8. Bank Spółdzielczy informuje klienta o decyzji akceptanta, w terminie 5 dni roboczych od dnia jej otrzymania; w przypadku stwierdzenia bezzasadności żądania zgłoszonego we wniosku o chargeback, kwota kwestionowanej transakcji nie jest zwracana.

Zgłaszanie nieautoryzowanych transakcji płatniczych

§ 7

1. W przypadku zgłoszenia przez klienta transakcji płatniczej, która według twierdzeń klienta nie była przez niego autoryzowana, mają zastosowanie odpowiednio zapisy niniejszych Zasad, o których mowa w § 4 ust. 1 – 4, § 5, § 8 ust. 1, 2, 4, § 9, § 10, § 11, § 12, § 13, § 14, §15 ust. 1–3, 7 – 15, § 16 - § 19, § 29 - 30.
2. W przypadku stwierdzenia przez odpowiednią jednostkę organizacyjną Banku Spółdzielczego, o której mowa w § 13 ust. 2 (informacje dotyczące autoryzacji transakcji wykonanych kartą, Bank Spółdzielczy otrzymuje z Fiserv za pośrednictwem Banku Zrzeszającego), że transakcja, o której mowa w ust. 1 nie była autoryzowana), pracownik tej jednostki jest zobowiązany niezwłocznie przekazać dyspozycję do – *jednostki rozpatrującej* Banku Spółdzielczego tak, aby nie później niż do końca dnia roboczego następującego po dniu stwierdzenia przez tę jednostkę wystąpienia nieautoryzowanej transakcji, którą został obciążony rachunek, przywrócić rachunek klienta do stanu, jaki istniałby, gdyby transakcja nie miała miejsca.
3. Informację o przywróceniu lub o odmowie przywrócenia rachunku klienta do stanu rachunku, jaki istniałby, gdyby nieautoryzowana transakcja nie miała miejsca, właściwa jednostka organizacyjna Banku Spółdzielczego, przekazuje niezwłocznie, nie później niż w terminie 1 dnia roboczego do komórki w Banku Spółdzielczym odpowiedzialnej za rozpatrzenie reklamacji.
4. Komórka rozpatrująca w Banku Spółdzielczym odpowiedzialna za rozpatrzenie reklamacji niezwłocznie przekazuje klientowi informację, o której mowa w ust. 3.
5. W przypadku powzięcia przez Bank Spółdzielczy podejrzenia o umyślnym działaniu klienta lub naruszeniu przez klienta co najmniej jednego z obowiązków, o których mowa w przepisie art. 42 ustawy o usługach płatniczych, Bank Spółdzielczy podejmuje działania polegające na:
 - 1) zabezpieczeniu dowodów (pism Klienta ,korespondencji e- mail, dowodów z systemu bankowego),
 - 2) poinformowaniu Klienta o:
 - a) przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego i powzięciu podejrzenia o umyślnym działaniu Klienta,
 - b) złożeniu przez Bank Spółdzielczy doniesienia do organów ścigania,
 - c) braku podstaw do zwrotu środków z tytułu transakcji, na podstawie art. 46 ust. 1 ustawy o usługach płatniczych (Bank Spółdzielczy udziela negatywnej odpowiedzi na zgłoszoną przez klienta reklamację (**wzór w załączniku nr 8**),
 - 3) złożeniu doniesienia do organów ścigania.
6. W przypadku zgłoszenia przez Klienta nieautoryzowanej (w jego ocenie) transakcji i dokonaniu przez Bank Spółdzielczy na rzecz klienta zwrotu kwoty wynikającej z tej transakcji (**załącznik nr 9A**), a następnie powzięciu przez Bank Spółdzielczy wiedzy o doprowadzeniu przez klienta do tej transakcji umyślnie lub w wyniku umyślnego lub będącego skutkiem rażącego niedbalstwa naruszenia co najmniej jednego z obowiązków, o których mowa w art. 42 ustawy o usługach płatniczych, wyznaczona komórka rozpatrująca w Banku Spółdzielczym podejmuje działania polegające na wezwaniu Klienta do zwrotu Bankowi Spółdzielczemu środków, poprzez wysłanie pisma, według wzoru określonego w **załączniku nr 16 - Wezwanie do zwrotu środków**.

Potwierdzenie złożenia reklamacji

§ 8

1. Z zastrzeżeniem § 5 ust. 8, pracownik przyjmujący reklamację, o której mowa w § 5 ust. 1 pkt 1 złożoną osobiście w formie:
 - 1) pisemnej w placówce Banku Spółdzielczego;
 - 2) ustnej w placówce Banku Spółdzielczego, na podstawie której pracownik przyjmujący reklamację wypełnia formularz reklamacji, potwierdza jej złożenie poprzez sporządzenie kopii dla klienta i opatruje ją pieczętą imienną, swoim podpisem oraz datą jej przyjęcia.
2. W przypadku złożenia reklamacji w sposób, o którym mowa w § 5 ust. 1 pkt 2-4, pracownik Banku Spółdzielczego 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 § 14 ust. 1-2.
3. W odniesieniu do klientów, o których mowa w § 4 ust. 5 wraz z potwierdzeniem złożenia reklamacji, o którym mowa w ust. 1 - 2 pracownik przyjmujący oświadczenie klienta przekazuje w formie pisemnej informację, o których mowa w § 4 ust. 4.
4. Proces reklamacyjny rozpoczyna się z datą wpływu zgłoszenia klienta do Banku Spółdzielczego, w sposób opisany w § 5 ust. 1.

Rejestracja reklamacji

§ 9

1. Każda reklamacja, która wpłynie do Banku Spółdzielczego w sposób opisany w § 5 ust. 1, jest rejestrowana.
2. Rejestracja reklamacji dokonywana jest przez pracownika jednostki rozpatrującej Banku Spółdzielczego w rejestrze reklamacji zgodnie z wzorem przyjętym w Banku Spółdzielczym.
3. Za koordynowanie prac związanych z prawidłowym rejestrowaniem reklamacji i przygotowanie odpowiedzi do klienta odpowiada Prezes Zarządu Banku.

§ 10

1. Pracownik placówki Banku Spółdzielczego, który otrzymał reklamację pisemną umieszcza na dokumencie:
 - 1) pieczętą imienną wraz z podpisem;
 - 2) datę przyjęcia reklamacji;
 - 3) informację o ilości załączników otrzymanych wraz z reklamacją.
2. W przypadku reklamacji zgłaszanych telefonicznie, pracownik Banku Spółdzielczego w trakcie prowadzonej rozmowy telefonicznej pozyskuje dane, o których mowa w § 5 ust. 2 pkt 1-4, 6 wypełnia formularz reklamacji wraz z adnotacją zawierającą datę przyjęcia reklamacji, oraz składa podpis.
3. W przypadku reklamacji zgłaszanych ustnie w placówce Banku Spółdzielczego pracownik przyjmujący oświadczenie klienta wypełnia formularz reklamacji, przedkłada klientowi do podpisu, umieszcza adnotację zawierającą datę przyjęcia reklamacji, umieszcza odcisk pieczętą imiennej oraz składa podpis.

§ 11

Reklamacja, która wpłynie do sekretariatu Zarządu w Centrali Banku Spółdzielczego, rejestrowana jest w książce korespondencji przychodzącej i niezwłocznie przekazywana do

pracownika jednostki rozpatrującej Banku Spółdzielczego, która zajmuje się rozpatrywaniem reklamacji.

B. Rozpatrywanie reklamacji

Przydzielanie reklamacji

§ 12

1. Pracownik jednostki rozpatrującej Banku Spółdzielczego w terminie 2 dni roboczych od daty otrzymania reklamacji rejestruje reklamację w Rejestrze reklamacji/skarg; którego wzór określa **załącznik nr 3**, i występuje do właściwej jednostki organizacyjnej Banku Zrzeszającego lub do dostawcy usług w celu uzyskania wsadu merytorycznego do rozpatrzenia reklamacji, której/ ych zakres zadań odnosi się do przedmiotu reklamacji.
2. W sytuacji, gdy z reklamacji klienta wynika podejrzenie, że zgłoszenie dotyczy lub jest związane z umyślnym, złośliwym i nieautoryzowanym dostępem do sieci i systemów informatycznych lub narusza bezpieczeństwo informacji (incydent naruszenia bezpieczeństwa informacji) Pracownik Banku Spółdzielczego, który przyjmuje reklamację, niezwłocznie przekazuje informację o reklamacji do właściwej jednostki Banku Spółdzielczego (*Administradora Bezpieczeństwa Informacji- ABI*) celem dokonania działań wskazanych w obowiązującej w Banku Spółdzielczym procedurze (*Instrukcja blokady środków na rachunku w przypadku oszukańczej transakcji płatniczej w Banku Spółdzielczym „Mazowsze” w Płocku*). Termin przekazania informacji do właściwej jednostki powinien uwzględniać ewentualny obowiązek zgłoszenia takiego zdarzenia Komisji Nadzoru Finansowego.

§ 13

1. Za przygotowanie wsadu merytorycznego do rozpatrzenia reklamacji odpowiada-kierujący komórką rozpatrującą Banku Spółdzielczego, do której reklamację przydzielono do rozpatrzenia.
2. Każda jednostka organizacyjna Banku Spółdzielczego, do której przekazano reklamację do rozpatrzenia, jest obowiązana do przekazania do pracownika jednostki rozpatrującej Banku Spółdzielczego wszelkich niezbędnych dokumentów oraz wsadu merytorycznego zawierającego w szczególności:
 - 1) stanowisko co do sposobu rozpatrzenia reklamacji;
 - 2) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że reklamacja ma zostać rozpatrzona zgodnie z wolą klienta;
 - 3) wyczerpującą informację na temat zajętego stanowiska co do sposobu rozpatrzenia reklamacji z podaniem odpowiednich fragmentów umowy i/lub regulaminu produktowego;w terminie 2 dni roboczych od daty otrzymania zgłoszenia od pracownika jednostki rozpatrującej Banku Spółdzielczego
W szczególnie skomplikowanych przypadkach, o których mowa w §14 ust. 2 oraz ust. 3, możliwe jest wydłużenie terminu, o którym mowa w ust. 2 pkt 3
3. Każda jednostka organizacyjna, do której przekazano reklamację do rozpatrzenia, zobowiązana jest do poinformowania pracownika jednostki rozpatrującej Banku Spółdzielczego nie później niż w terminie 5 dni od dnia przekazania reklamacji o braku

możliwości udzielenia klientowi odpowiedzi w terminie określonym w § 14 ust. 1, a w przypadku złożenia reklamacji dotyczącej transakcji dokonanej kartą, o braku możliwości udzielenia klientowi odpowiedzi w terminie, o którym mowa w § 14 ust. 2 (tj. 35 dni roboczych).

C. Udzielenie odpowiedzi na reklamację

§ 14

1. Odpowiedź na reklamację dotyczącą świadczonych przez Bank Spółdzielczy usług płatniczych powinna być udzielona klientowi bez zbędnej zwłoki nie później niż w terminie do 15 dni roboczych od daty otrzymania reklamacji przez Bank Spółdzielczy, w przypadku pozostałych reklamacji w terminie do 30 dni kalendarzowych od daty otrzymania reklamacji przez Bank Spółdzielczy.
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 Spółdzielczy usług płatniczych, w przypadku pozostałych reklamacji do 60 dni kalendarzowych.
3. Za szczególne skomplikowane przypadki uznaje się konieczność uzyskania przez Bank Spółdzielczy dodatkowych informacji od podmiotów trzecich współpracujących z Bankiem Spółdzielczym 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, pracownik jednostki rozpatrującej Banku Spółdzielczego rozpatrujący reklamację w formie pisemnej lub mailowej, w przypadku gdy klient wskaże taką formę otrzymania odpowiedzi na reklamację, powiadamia o tym klienta w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia wpływu reklamacji wraz z podaniem:
 - 1) przyczyn opóźnienia w rozpatrywaniu reklamacji wraz z przeprosinami;
 - 2) okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia zastrzeżeń klienta;
 - 3) przewidywanego terminu udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację, który nie może być dłuższy niż wskazany w ust. 2.
5. Do zachowania terminów, o których mowa w ust. 1 – 2 wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem, a w przypadku odpowiedzi udzielonych na piśmie - nadanie w placówce pocztowej operatora wyznaczonego w rozumieniu art. 3 pkt 13 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe, z zastrzeżeniem ust. 6.
6. W przypadku, gdy klient wskaże formę elektroniczną, jako formę otrzymania odpowiedzi na reklamację, odpowiedź na reklamację i informacja, o której mowa w ust. 4, w formacie podpisanego elektronicznie pliku pdf i zaszyfrowana hasłem jest wysłana na adres e-mail klienta podany na formularzu reklamacji. Hasło dla klienta umożliwiające odczytanie odpowiedzi na reklamację jest generowane przez pracownika Banku Spółdzielczego rozpatrującego reklamację i wysyłane w formie sms na numer telefonu klienta podany na formularzu reklamacji.
7. W przypadku niedotrzymania terminu określonego w ust. 1, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach, o których mowa w ust. 3, terminu określonego w ust. 2, istnieje ryzyko uznania, że reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą klienta.

8. Udzielając odpowiedzi na reklamację Bank Spółdzielczy 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 Spółdzielczy, umożliwiają udzielenie odpowiedzi wcześniej.
9. W przypadku gdy zmianie ulegnie stan faktyczny, w oparciu o który Bank Spółdzielczy udzielił odpowiedzi na reklamację, Bank Spółdzielczy ponownie rozpoznaje reklamację biorąc pod uwagę zmieniony stan faktyczny, o ile zmiany nastąpiły na korzyść klienta.

§ 15

1. Odpowiedź na reklamację formułuje i przygotowuje pracownik jednostki rozpatrującej Banku Spółdzielczego po otrzymaniu wsadu merytorycznego dokumentów, zgodnie z § 13 ust. 2.
 - 1a. Projekty odpowiedzi przygotowane przez pracownika Banku Spółdzielczego rozpatrującego reklamację na podstawie dokumentów i informacji przekazanych przez komórki merytoryczne w sprawie reklamacji rozpatrzonych negatywnie, są każdorazowo przekazywane do sprawdzenia i weryfikacji przez obsługę prawną w zakresie zgodności z obowiązującymi w Banku Spółdzielczym regulacjami wewnętrznymi oraz powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
 2. Odpowiedź udzielana jest na piśmie, na papierze firmowym, przy użyciu czcionki Arial lub Times New Roman 12 pkt, a na uzasadnione żądanie klienta przy użyciu większej czcionki i wysłana:
 - 1) listem poleconym na adres wskazany w reklamacji przez klienta, lub za pośrednictwem skrzynki elektronicznej, z zastrzeżeniem pkt 2);
 - 2) na innym trwałym nośniku i wyłącznie na wniosek klienta, w tym 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 zawierają **załączniki nr 8, 9 i 9A**.
4. W odniesieniu do klientów, którzy nie zawarli z Bankiem Spółdzielczym umowy, a złożyli reklamację, odpowiedź wysyłana jest na adres wskazany w reklamacji lub adres mailowy, o którym mowa w ust. 2 pkt 2.
5. Do pierwszej korespondencji kierowanej do klientów, o których mowa w ust. 4, którzy złożyli reklamację w trybie opisanym w § 5 ust. 1 pkt 2-4 należy załączyć klauzulę Informacyjną administratora danych (Banku Spółdzielczego) o przetwarzaniu ich danych osobowych w związku ze złożoną(y) reklamacją/skargą/wnioskiem, stanowiące **załącznik nr 14a** (dotyczy reklamujących będących osobami fizycznymi) lub **14b** (dotyczy reprezentantów reklamującego podmiotu – klienta instytucjonalnego), lub **14c** (dotyczy pełnomocnika Klienta indywidualnego/ klienta instytucjonalnego).
6. W przypadku reklamacji złożonych przez klientów, o których mowa w ust. 4, w formie ustnej – do protokołu lub pisemnie w placówce Banku Spółdzielczego, pracownik wręcza skarżącemu **załącznik nr 14a** (dotyczy reklamujących będących osobami fizycznymi), lub **14b** (dotyczy reprezentantów reklamującego podmiotu – klienta instytucjonalnego), lub **14c** (dotyczy pełnomocnika klienta indywidualnego/ klienta instytucjonalnego).
7. Pismo do klienta uwzględniające jego roszczenia zawarte w reklamacji zawiera:

- 1) nazwę Banku;
 - 2) numer reklamacji;
 - 3) temat reklamacji;
 - 4) wyczerpującą informację na temat stanowiska Banku Spółdzielczego 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 dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi, z zastrzeżeniem § 7 ust. 2;
 - 6) imię, nazwisko, stanowisko służbowe i pieczętąkę imienną osoby udzielającej odpowiedzi.
8. Wzór odpowiedzi pozytywnej do klienta zawierają **załączniki nr 9 i 9A**.
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 (dotyczy klientów będących konsumentami);
 - 5) możliwości wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem Banku jako podmiotu, który ma być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy z zastrzeżeniem ust. 11.
10. Pouczenie, o którym mowa w ust. 9, powinno mieć następujące brzmienie:
Bank Spółdzielczy w jest podmiotem podlegającym nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego. W razie sporu z Bankiem może Pani/Pan zwrócić się o pomoc do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumentów.
Od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację może Pani/Pan:
- 1) *odwołać się do Zarządu Banku Spółdzielczego „Mazowsze” w Płocku 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. Sądu Rejonowego w Płocku ze wskazaniem Banku Spółdzielczego „Mazowsze” w Płocku jako pozwanego*
11. Odpowiedź na reklamację, o której mowa w ust. 9 zawiera oświadczenie Banku Spółdzielczego „Mazowsze” w Płocku, w przedmiocie wyrażenia zgody na udział w pozasądowym postępowaniu w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a Bankiem Spółdzielczym przed:
- 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. 11 powinno mieć następujące brzmienie:
Bank Spółdzielczy w wyraża zgodę na udział w pozasądowym postępowaniu w sprawie rozwiązywania sporów między Panią/em a Bankiem Spółdzielczym „Mazowsze” w Płocku przed:
 - 1) Rzecznikiem Finansowym, ul. Nowogrodzka 47A, 00-695 Warszawa;
 - 2) Sędem Polubownym przy Komisji Nadzoru Finansowego, ul. Piękna 20, 00-549 Warszawa na zasadach określonych w Regulaminie Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego;
 - 3) Bankowym Arbitrażem Konsumenckim przy Związku Banków Polskich ul. Kruczkowskiego 8, 00-380 Warszawa.
13. W przypadku niezłożenia oświadczenia, o którym mowa w ust. 12, uznaje się, że Bank Spółdzielczy wyraża zgodę na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
14. Odpowiedź na reklamację przekazywana jest do wiadomości jednostki organizacyjnej przyjmującej reklamację oraz archiwizowana, w sposób określony w §17.

§ 16

1. W przypadku złożenia przez klienta Banku Spółdzielczego odwołania od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację, podlega ono rejestracji, zgodnie z zasadami określonymi w § 9-11.
2. Zarządu Banku Spółdzielczego przekazuje odwołanie do rozpoznania do pracownika Banku Spółdzielczego rozpatrującego reklamację
3. Po weryfikacji przez obsługę prawną, pracownik Banku Spółdzielczego rozpatrujący reklamację przekazuje projekt odpowiedzi na odwołanie do Zarządu Banku Spółdzielczego, a po jego zaakceptowaniu przekazuje klientowi odpowiedź podpisaną przez Zarząd Banku Spółdzielczego w trybie wskazanym w § 15 ust. 2, oraz w terminie określonym w § 14 ust. 1.
4. Odpowiedź, o której mowa w ust. 3, przekazywana jest również w formie elektronicznej do wiadomości jednostki organizacyjnej, która pierwotnie otrzymała i zarejestrowała reklamację.

D. Przechowywanie dokumentacji

§ 17

1. Za przechowywanie dokumentacji (w formie papierowej i/lub elektronicznej), dotyczącej zgłaszanych reklamacji, odpowiedzialna jest jednostka rozpatrująca w Centrali Banku.
2. Okres przechowywania dokumentacji, o której mowa w ust. 1 oraz nagrań rozmów, o których mowa w ust. 3, wynosi 6 lat-(licząc od ostatniego dnia roku kalendarzowego, w którym złożono ostatnie pismo/ dokonano ostatniego zgłoszenia ~~poprzez Call Center~~) związane z daną reklamacją/skargą) lub dłużej, jeżeli tak wynika z obowiązujących przepisów prawa.

E. Sprawozdawczość

§18

1. Pracownik jednostki rozpatrującej w Banku Spółdzielczym w cyklach kwartalnych prezentuje na Zarządzie Banku informacje o reklamacjach zgodnie z *Instrukcją funkcjonowania Systemu Informacji Zarządczej*
2. Do końca I kwartału po zakończeniu poprzedniego roku kalendarzowego, właściwy pracownik jednostki rozpatrującej Banku Spółdzielczego przekazuje Zarządowi oraz Radzie Nadzorczej sprawozdanie dotyczące reklamacji,

Rozdział 3. Postępowanie wewnętrzne Banku

§ 19

1. W przypadku uznania reklamacji za zasadną przez jednostkę rozpatrującą Banku Spółdzielczego przygotowującą wsad merytoryczny, Prezes Zarząd Banku Spółdzielczego zleca odpowiednim jednostkom organizacyjnym Banku Spółdzielczego dokonanie analizy złożoności problemu, którego reklamacja dotyczyła, tj. analizy potencjalnego wpływu kwestii podniesionej w reklamacji uznanej za zasadną, m.in. na:
 - 1) portfel kredytowy Banku Spółdzielczego - pod kątem ilości takich samych przypadków już występujących w obliżu kredytowym Banku Spółdzielczego;
 - 2) wzory umów dotyczących produktów bankowych, które mogą być zawarte przez Bank Spółdzielczy w przyszłości;
 - 3) opracowanie i wdrożenie mechanizmów ograniczających ryzyko wystąpienia reklamacji w przyszłości;
 - 4) bezpieczeństwo sieci i systemów informatycznych oraz bezpieczeństwo informacji.
2. Wyniki analizy, o której mowa w ust. 1, przedstawiane są Prezesowi Zarządu Banku Spółdzielczego wraz z propozycją mechanizmów ograniczających ryzyko ponownego wystąpienia reklamacji.
3. Prezes Zarządu Banku po zapoznaniu się z wynikami analizy, podejmuje decyzję w zakresie usunięcia stwierdzonych nieprawidłowości uznanych w reklamacji lub skardze za zasadne, wskazując osoby odpowiedzialne za ich realizację i termin wykonania zadania.
4. Osoba wskazana do usunięcia nieprawidłowości podejmuje działania polegające na:
 - 1) identyfikacji nieprawidłowości powtarzających się lub nieprawidłowości o charakterze systemowym oraz potencjalnego ryzyka prawnego, operacyjnego i braku zgodności;
 - 2) identyfikacji przyczyn nieprawidłowości wskazanych w reklamacjach, w szczególności wynikających z organizacji Banku Spółdzielczego i z obowiązujących procedur oraz konstrukcji oferowanych produktów;
 - 3) przeprowadzeniu bieżącej analizy wpływu zidentyfikowanych przyczyn nieprawidłowości na inne procesy lub produkty, także te, w związku z którymi Bank Spółdzielczy 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 Prezesowi Zarządu Banku Spółdzielczego, informacji dotyczących procedury rozpatrywania reklamacji,

§ 20

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

Rozdział 4. Rozpatrywanie skarg

A. Skargi na zachowanie pracowników

§ 21

1. W przypadku wpływu do placówki Banku Spółdzielczego skargi, dotyczącej zachowań pracowników, przekazywana jest ona niezwłocznie do kierującego jednostką organizacyjną Banku Spółdzielczego, który sam przeprowadza wymagane czynności, z zastrzeżeniem §14 ust. 4. W przypadku Oddziałów, Dyrektor Oddziału przekazuje skargę do wiadomości kierującego jednostką organizacyjną Banku Spółdzielczego nadzorującego Oddziały Banku Spółdzielczego.
2. Skargi dotyczące Dyrektorów Oddziałów Banku Spółdzielczego przekazywane są do rozpatrzenia kierującemu jednostką organizacyjną Banku Spółdzielczego nadzorującemu Oddziały
3. Skargi dotyczące kierujących jednostkami organizacyjnymi Centrali przekazywane są do rozpatrzenia nadzorującemu daną jednostkę członkowi Zarządu Banku Spółdzielczego
4. Skargi dotyczące Zarządu lub członków Zarządu Banku Spółdzielczego przekazywane są celem ich rozpatrzenia do Rady Nadzorczej Banku Spółdzielczego.

§ 22

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

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

§ 23

1. Oświadczenia składane przez klientów Banku Spółdzielczego, dotyczące poprawy jego funkcjonowania oraz poszerzenia oferty produktowej, ewidencjonowane są w rejestrze wniosków, stanowiącym **załącznik nr 4** do niniejszych Zasad, i przekazywane do właściwych jednostek organizacyjnych Banku Spółdzielczego.
2. Do rejestracji i rozpatrywania wniosków, o których mowa w niniejszym paragrafie, oraz udzielania odpowiedzi stosuje się odpowiednio § 4 ust. 1, § 5 ust. 1-3, § 8 ust. 1 i 4, §§9 – 13, § 14 ust. 1-3, 5,6,8, § 15 ust. 1-7 pkt 1 – 4, 6, ust. 14-15, §§ 16-19.

Rozdział 5 Rozpatrywanie skarg i reklamacji ubezpieczeniowych

§ 24

1. W przypadku złożenia przez klienta reklamacji ubezpieczeniowej:
 - 1) osobiście w formie pisemnej w placówce Banku lub listownie w formie pisemnej na adres placówki Banku, pracownik Banku potwierdza na reklamacji i/albo kopercie datę jej wpływu do placówki Banku, a następnie postępuje zgodnie z zapisami ust 4;
 - 2) osobiście w formie ustnej podczas wizyty klienta w placówce Banku, pracownik Banku wypełnia formularz, według wzoru stanowiącego **załącznik nr 12** do niniejszych Zasad, oraz przekazuje Klientowi do podpisu, wpisuje na reklamacji datę wpływu, opatruje przyjęcie reklamacji swoim podpisem oraz informuje klienta, że reklamacja zostanie przekazana do zakładu ubezpieczeń, a następnie postępuje zgodnie z zapisami ust. 5.
2. Jeśli Klient poinformuje pracownika placówki Banku, że nie zamierza składać reklamacji w sposób opisany w ust. 1 i nalega na jej złożenie w formie ustnej, pracownik informuje Klienta o możliwości złożenia reklamacji w takiej formie poprzez kontakt telefoniczny, bezpośrednio do zakładu ubezpieczeń na numer telefonu dedykowany do przyjmowania reklamacji Klientów lub osobiście w jednostce zakładu ubezpieczeń (Oddział, Przedstawicielstwo), lub z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wysyłając e-mail na adres podany na stronie internetowej Banku lub zakładu ubezpieczeń. Należy poinformować Klienta o możliwości złożenia reklamacji również na adres do doręczeń elektronicznych ubezpieczyciela, wskazany w ogólnych warunkach ubezpieczenia. Jeżeli Klient nadal nalega na złożenie reklamacji w formie ustnej bezpośrednio w placówce Banku, pracownik placówki Banku informuje Klienta o możliwości złożenia reklamacji telefonicznie w formie ustnej i podaje Klientowi numery telefoniczne (informując jednocześnie, że są one również podane są na stronie internetowej Banku).
3. Pracownik przyjmujący reklamację informuje Klienta, że Procedura składania i rozpatrywania reklamacji, dostępna jest na stronie internetowej towarzystwa.
4. Reklamacja ubezpieczeniowa powinna zawierać:
 - 1) nazwę zakładu ubezpieczeń, do którego reklamacja jest kierowana;
 - 2) dane klienta wymienione w **załączniku nr 12**
 - 3) numer polisy/szkody/sprawy;
 - 4) określenie czego reklamacja ubezpieczeniowa dotyczy, wskazanie uzasadnienia oraz oczekiwań klienta;
 - 5) datę i miejsce wpływu reklamacji do Banku.
5. Po przyjęciu reklamacji ubezpieczeniowej, pracownik Banku zobowiązany jest:
 - 1) reklamację złożoną w formie pisemnej bądź drogą elektroniczną - przesłać w formie skanu bądź zdjęć, zawierających wszystkie dokumenty wraz z załącznikami oraz kopertę, w której otrzymał korespondencję od klienta, zakładowi ubezpieczeń w terminach i na adres e-mail wskazany w **załączniku nr 15**.
 - 2) reklamację złożoną drogą elektroniczną - przesłać w formie wiadomości e-mail, na adres e-mail wskazany w **załączniku nr 15**, zgodnie z opisanymi w nim terminami;
 - 3) reklamację złożoną telefonicznie z wypełnionym przez pracownika Banku **załącznikiem nr 12** opatrzonym datą wpływu oraz w miejscu przeznaczonym na podpis Klienta, adnotacją: „Reklamacja przyjęta w rozmowie telefonicznej w dniu... o godzinie...” i podpisem pracownika Banku, przesłać wiadomością e-mail za

pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail wskazany w **załączniku nr 15**, najpóźniej do końca następnego dnia roboczego po dniu przyjęcia reklamacji;

- 4) każdą reklamację przekazać do zakładu ubezpieczeń odrębną wiadomością e-mail. W tytule wiadomości należy wskazać słowo "reklamacja", następnie numer szkody lub polisy oraz imię i nazwisko lub nazwę klienta (w przypadku braku możliwości ustalenia numeru szkody zakładu ubezpieczeń, można pominąć ten element w treści tytułu wiadomości email),
 - 5) w przypadku składania reklamacji przez pełnomocnika - zweryfikować zakres pełnomocnictwa, dane umożliwiające identyfikację pełnomocnika (imię i nazwisko osoby fizycznej działającej jako pełnomocnik lub w imieniu pełnomocnika, dodatkowo w przypadku profesjonalnych pełnomocników dane podmiotu, w ramach którego prowadzi działalność, wraz z adresem).
 - 6) otrzymaną reklamację zaewidencjonować w Rejestrze reklamacji/skarg przyjętych i przekazanych do zakładu ubezpieczeń, według wzoru określonego w **Załączniku nr 5**.
6. Postanowienia ust. 1 i 2 stosuje się odpowiednio do wszelkich otrzymanych przez Bank od Klienta pism i dokumentów oraz wiadomości przesłanych drogą elektroniczną w sprawie reklamacji (bez względu na to czy reklamacja została złożona Bankowi, czy też mają one związek z inną sprawą ubezpieczeniową Klienta).
 7. Jeżeli reklamacja złożona Bankowi oparta jest na zarzutach dotyczących działań lub zaniechań Banku, Bank jest zobowiązany do przekazania zakładowi ubezpieczeń swojego stanowiska i wyjaśnień w przedmiocie zarzutów, na których oparta jest reklamacja:
 - 1) bez wezwania ze strony zakładu ubezpieczeń w przypadku jeśli taka reklamacja została złożona Bankowi - najpóźniej w ciągu 3 dni roboczych od otrzymania przez Bank takiej reklamacji;
 - 2) oraz na wezwanie zakładu ubezpieczeń i w terminie wskazanym przez zakład ubezpieczeń, nie krótszym niż 3 dni robocze, jeśli taka reklamacja została złożona zakładowi ubezpieczeń (w takim przypadku zakład ubezpieczeń przekazuje treść reklamacji Bankowi w takim wezwaniu).
 8. Bank jest zobowiązany do przekazania zakładowi ubezpieczeń wszelkich wyjaśnień, informacji i dokumentów żądanych przez zakład ubezpieczeń od Banku, w związku ze złożoną przez Klienta reklamacją, w terminie wskazanym przez zakład ubezpieczeń, nie krótszym niż 3 dni robocze bądź innym terminie wskazanym przez ubezpieczyciela w przesłanym zapytaniu.

§ 25

1. Odpowiedzi na reklamację ubezpieczeniową, zakład ubezpieczeń udziela w formie elektronicznej lub na piśmie.
2. Kopię odpowiedzi zakład ubezpieczeń przesyła do Banku Spółdzielczego.
3. Po otrzymaniu na adres mailowy centrala@bsmplock.sgb.pl kopii odpowiedzi zakładu ubezpieczeń na reklamację ubezpieczeniową, pracownik jednostki rozpatrującej dokonuje jej archiwizacji.

Rozdział 6. Rzecznik Finansowy

§ 26

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

§ 27

1. Bank Spółdzielczy 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 uznanych i nieuwzględnionych reklamacji;
 - 3) informacje o:
 - a) liczbie pozwów z roszczeniem nierozpatrzonym przez Bank Spółdzielczy 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 pod adresem: www.rf.gov.pl.

Rozdział 7. Postanowienia końcowe

§ 28

1. Postanowień: § 4 ust. 5 (w zakresie informacji przekazywanych klientom, o których mowa w § 4 ust. 5), § 4 ust. 4 pkt 7, (w zakresie możliwości odwołania do Rzecznika Finansowego), § 8 ust. 3, § 14 ust. 7, § 15 ust. 4 i ust.7 pkt 4 (w zakresie wskazania stosownych postanowień regulaminów i umów podpisanych z klientem), § 15 ust. 9 pkt 3, § 15 ust. 10 pkt 3, § 15 ust. 11 i 12 §§ 27-28 nie stosuje się do klientów instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, wspólników spółek cywilnych oraz rolników.
2. Postanowień § 15 ust. 9 pkt 4, ust. 10 (w zakresie możliwości zwrócenia się do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumentów) i pkt 4, ust. 11 pkt 3, ust. 12 pkt 3 nie stosuje się do klientów instytucjonalnych.

§ 29

Nadzór na procesem przyjmowania i rozpatrywania reklamacji/skarg sprawuje Prezes Zarządu Banku Spółdzielczego.