

Załącznik do:

Uchwały nr 43/2023 Zarządu Banku Spółdzielczego w Warce z dnia 28.08.2023

Uchwały nr 37/2023 Rady Nadzorczej Banku Spółdzielczego w Warce z dnia 26.10.2023

Zmiany

1) Uchwały nr 16/2026 Zarządu Banku Spółdzielczego w Warce z dnia 24.02.2026

Uchwały nr 14/2026 Rady Nadzorczej Banku Spółdzielczego w Warce z dnia 27.02.2026



Bank Spółdzielczy w Warce

Spółdzielcza Grupa Bankowa

Zasady składania i rozpatrywania skarg i reklamacji w Banku Spółdzielczym w Warce

-tekst jednolity-

Warka, luty 2026 r.

Spis treści

Rozdział 1. Postanowienia ogólne.....	2
Rozdział 2. Przebieg procesu reklamacyjnego	3
A. Przyjęcie reklamacji	3
B. Rozpatrywanie reklamacji	7
C. Udzielenie odpowiedzi na reklamację	7
D. Przechowywanie dokumentacji	11
E. Sprawozdawczość	11
Rozdział 3. Postępowanie wewnętrzne banku	11
Rozdział 4. Rozpatrywanie skarg	12
A. Skargi na zachowanie pracowników	12
B. Wnioski dotyczące poprawy funkcjonowania banku oraz poszerzenia jego oferty produktowej	12
Rozdział 5. Reklamacje dotyczące BLIK-L.....	13
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 3 Rejestr reklamacji/skarg;
Załącznik nr 4 Rejestr wniosków;
Załącznik nr 5 Rejestr reklamacji/skarg przyjętych i przekazanych do zakładu ubezpieczeń – NIE DOTYCZY
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 Generali – NIE DOTYCZY;
Załącznik nr 12 A Formularz reklamacji ubezpieczeniowej InterRisk – NIE DOTYCZY;
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 – NIE DOTYCZY;
Załącznik nr 16 Wezwanie do zwrotu środków;
Załącznik nr 17 Wzór pisma informującego klienta o BLIK L;
Załącznik nr 18 Rejestr reklamacji dotyczących BLIK L przyjętych i przekazanych do klienta.

Rozdział 1. Postanowienia ogólne

§ 1

1. Niniejsze „Zasady składania i rozpatrywania skarg i reklamacji w Banku Spółdzielczym w Warce”, zwane dalej Zasadami, określają tryb przyjmowania i rozpatrywania reklamacji kierowanych do Banku przez jego klientów.
2. Zasady stosowane są odpowiednio w przypadku złożenia do Banku skargi lub wniosku.
3. Zasady stosowane są odpowiednio do skarg i reklamacji dotyczących 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

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

- 1) Bank – Bank Spółdzielczy w Warce;
- 2) SGB – Bank S.A. z siedzibą w Poznaniu; - bank zrzeszający;
- 3) BMI - Bankowość Mobilna i Internetowa w SGB – Banku SA;
- 4) DKW– Departament Kontroli Wewnętrznej w SGB – Banku SA;
- 5) KW – Stanowisko ds. kontroli wewnętrznej w Banku Spółdzielczym w Warce,
- 6) Call Center – telefoniczne centrum obsługi – Infolinia SGB;
- 7) RIS – Rachunkowość i sprawozdawczość w SGB – Banku S.A.;
- 8) Fiserv - Fiserv Polska S.A.;
- 9) OP-Operacje ~~DOP~~ - Departament Operacji w SGB – Banku SA;
- 10) Jednostka/komórka organizacyjna – element struktury organizacyjnej Banku, tj. Centrala i Filia Banku
- 11) klient – każdy podmiot składający lub zamierzający złożyć reklamację/skargę/wniosek, tak klient indywidualny, jak i instytucjonalny, zarówno ten który korzysta lub korzystał z usług Banku, wnioskował o świadczenie takich usług lub był odbiorcą oferty marketingowej Banku, w tym oszczędzający lub osoba uprawniona w rozumieniu ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 roku o indywidualnych kontach emerytalnych oraz indywidualnych kontach zabezpieczenia emerytalnego, a także pracownik Banku;
- 12) osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą – obejmuje również, wspólników spółek cywilnych oraz rolników;
- 13) placówka Banku – jednostka organizacyjna Banku, tj. Centrala i Filia;
- 14) 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 Konsumencki przy Związku Banków Polskich;
- 15) proces reklamacyjny – proces rozpatrywania reklamacji obejmujący etapy przyjęcia, rejestracji, analizy, realizacji i udzielenia odpowiedzi na złożone oświadczenie klienta;
- 16) PSP – Polski Standard Płatności Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie;
- 17) reklamacja – każde wystąpienie klienta kierowane do Banku, zawierające zastrzeżenia do usług świadczonych przez Bank;
- 18) skarga – każde wystąpienie klienta, z wyjątkiem reklamacji, kierowane do Banku odnoszące się do zastrzeżeń dotyczących zachowań pracowników, usług świadczonych przez Bank lub wykonywanej przez Bank działalności;

- 19) system Serwis SGB – system, w którym rejestrowane są zgłoszenia klientów, rozpatrywane zgodnie z zapisami niniejszych Zasad;
- 20) skrzynka elektroniczna – adres do doręczeń elektronicznych Banku w rozumieniu ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych: AE:PL-38698-88922-IVAGI-19
- 21) sprzedawca - podmiot uprawniony do akceptowania (przyjmowania) Transakcji BLIK-L;
- 22) trwały nośnik informacji – trwały 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;
- 23) usługa BLIK-L- produkt stanowiący kredyt konsumencki w rozumieniu ustawy z dnia 12 maja 2011 roku o kredycie konsumenckim służący finansowaniu zakupów klienta u sprzedawców do wysokości przyznanego klientowi limitu kredytowego;
- 24) ustawa o usługach płatniczych - ustawa z dnia z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych;
- 25) wniosek – każde oświadczenie klienta dotyczące poprawy funkcjonowania Banku, lepszego zaspokojenia potrzeb klientów, usprawnienia pracy lub poszerzenia oferty;
- 26) 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 w bezpośredniej rozmowie;
 - 2) w regulaminie produktowym przekazywanym klientowi lub umowie oraz w informacji dla klienta, o której mowa w ust. 4 i ust. 5;
 - 3) na stronie internetowej Banku;
 - 4) w placówce Banku.
- 4. Informacja, o której mowa w ust. 3 zawiera:
 - 1) przyjętą przez Bank formę oraz miejsce składania reklamacji;
 - 2) wskazanie danych kontaktowych umożliwiających złożenie reklamacji;
 - 3) zakres danych kontaktowych, które winien dostarczyć klient w celu sprawnego przeprowadzenia procesu rozpatrywania reklamacji, w przypadku gdy Bank takich danych nie posiada;
 - 4) termin rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi na reklamację;
 - 5) sposób 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 umowy informację, o których mowa w ust. 4 powinny zostać dostarczone w terminie 7 dni od dnia, w którym nastąpiło zgłoszenie roszczeń klienta wobec Banku. Wzór informacji, o której mowa w zdaniu poprzednim stanowi załącznik nr 7 do niniejszych zasad.

A. Przyjęcie reklamacji

Złożenie reklamacji

§ 5

1. Bank zapewnia klientowi możliwość złożenia reklamacji:
 - 1) w dowolnej placówce Banku, w postaci papierowej lub ustnej do protokołu;
 - 2) telefonicznie przez Call Center, numery na stronie internetowej
 - 3) w formie papierowej na adres dowolnej placówki Banku;
 - 4) e-mailem, na adres na stronie internetowej Banku albo przez skrzynkę elektroniczną, 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) własnoręczny 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.
6. W przypadku transakcji dokonanych kartami płatniczymi obowiązują zasady składania i rozpatrywania reklamacji opisane w załączniku **nr 13 do Zasad**.
7. Pracownik Banku przyjmując zgłoszenie 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 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 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.

Usługa Chargeback

§ 6

1. Chargeback to usługa inicjowana przez Bank na podstawie reklamacji złożonej przez klienta; umożliwia ona odzyskanie środków z tytułu kwestionowanej przez klienta transakcji dokonanej kartą płatniczą w przypadku, w którym klient nie może dochodzić swoich praw bezpośrednio u akceptanta karty.
2. Informacje dotyczące przypadków, w których klient może skorzystać z usługi Chargeback zostały określone w regulaminach dotyczących prowadzenia rachunków bankowych i wydawania poszczególnych rodzajów kart płatniczych.
3. W ramach świadczenia usługi chargeback Bank przesyła - za pośrednictwem organizacji płatniczej - reklamację do akceptanta karty.
4. W przypadku usługi chargeback Bank jest pośrednikiem pomiędzy klientem (kupującym towar lub usługę), a sprzedawcą (przyjmującym płatność).
5. Usługa chargeback jest przeprowadzana zgodnie z międzynarodowymi regulacjami organizacji płatniczej, której logo znajduje się na karcie wykorzystanej do transakcji (Visa lub Mastercard), tj. na zasadach i w terminach wskazanych przez te organizacje płatnicze.
6. Z uwagi na realizację usługi chargeback, na zasadach i w terminach wskazanych przez organizacje płatnicze, Bank 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.
8. Bank 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 – 14, § 16 - § 19, § 29 - 30.
2. W przypadku stwierdzenia przez odpowiednią jednostkę organizacyjną Banku, o której mowa w § 13 ust. 2 (Banki spółdzielcze informacje dotyczące autoryzacji transakcji otrzymują z Fiserv za pośrednictwem SGB-Banku S.A.), że transakcja, o której mowa w ust. 1 nie była autoryzowana, pracownik tej jednostki jest zobowiązany niezwłocznie, 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 przekazuje niezwłocznie klientowi.
4. W przypadku powzięcia przez Bank podejrzenia o umyślnym działaniu klienta lub naruszeniu przez klienta co najmniej jednego z obowiązków, o których mowa w przepisie art. 42 ustawy o usługach płatniczych, Bank podejmuje działania polegające na:
 - 1) Zabezpieczeniu dowodów (pism Klienta, nagrań z Call Center – Infolinia SGB, rozmów telefonicznych Banku, 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 doniesienia do organów ścigania,
 - c) braku podstaw do zwrotu środków z tytułu transakcji, na podstawie art. 46 ust. 1 ustawy o usługach płatniczych (Bank udziela negatywnej odpowiedzi na zgłoszoną przez klienta reklamację (wzór w załączniku nr 8),
- 3) Złożeniu doniesienia do organów ścigania.
5. W przypadku zgłoszenia przez Klienta nieautoryzowanej (w jego ocenie) transakcji i dokonaniu przez Bank na rzecz klienta zwrotu kwoty wynikającej z tej transakcji (załącznik nr 9A) , a następnie powzięciu przez Bank wiedzy o doprowadzeniu przez klienta do tej transakcji umyślnie lub w wyniku umyślnego lub będącego skutkiem rażącego niedbalstwa naruszenia co najmniej jednego z obowiązków, o których mowa w art. 42 ustawy o usługach płatniczych, Bank podejmuje działania polegające na wezwaniu Klienta do zwrotu Bankowi środków, poprzez wysłanie pisma, według wzoru określonego w załączniku nr 16 - Wezwanie do zwrotu środków.
6. Egzekucja należności Banku z tytułu nienależnego zwrotu środków z tytułu **autoryzowanej przez Klienta transakcji płatniczej** jest prowadzona w oparciu o obowiązującą w Banku „Procedurę windykacji należności w Banku Spółdzielczym w Warce” oraz powszechnie obowiązujące przepisy prawa.

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:
 - a) pisemnej w placówce Banku;
 - b) ustnej w placówce Banku, na podstawie której pracownik przyjmujący reklamację wypełnia formularz reklamacji,potwierdza jej złożenie poprzez sporządzenie kopii dla klienta i opatruje ją pieczętą imienną, swoim podpisem oraz datą jej przyjęcia.
2. W przypadku złożenia reklamacji w sposób, o którym mowa w § 5 ust. 1 pkt 2-5, pracownik Banku przyjmujący reklamację, w terminie do 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, w sposób opisany w § 5 ust. 1.

Rejestracja reklamacji

§ 9

1. Każda reklamacja, która wpłynie do Banku w sposób opisany w § 5 ust. 1, jest rejestrowana.
2. Rejestracja reklamacji dokonywana jest w Folderze: Rejestr reklamacji przez pracownika, który przyjął reklamację klienta.
3. Wzór rejestru stanowi Załącznik nr 3 do Zasad.
4. Za koordynowanie prac związanych z prawidłowym rejestrowaniem reklamacji odpowiada KW i Prezes Zarządu.
5. Za przygotowanie odpowiedzi do klienta odpowiada KW i Prezes Zarządu Banku.

§ 10

1. Pracownik placówki Banku, który otrzymał reklamację pisemną umieszcza na dokumencie:
 - 1) pieczętkę imienną wraz z podpisem;
 - 2) datę przyjęcia reklamacji;
 - 3) informację o ilości załączników otrzymanych wraz z reklamacją.
2. W przypadku reklamacji zgłaszanych telefonicznie, pracownik 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 pracownik przyjmujący oświadczenie klienta wypełnia formularz reklamacji, przedkłada klientowi do podpisu, umieszcza adnotację zawierającą datę przyjęcia reklamacji, umieszcza odcisk pieczętki imiennej oraz składa podpis.

§ 11

Reklamacja, która wpłynie do sekretariatu Zarządu w Centrali Banku, rejestrowana jest w książce korespondencji przychodzącej i niezwłocznie przekazywana do pracownika Banku w celu jej rozpatrzenia. Pracownik ten dokonuje rejestracji reklamacji zgodnie z § 9 ust. 1-2.

6. Rozpatrywanie reklamacji

Przydzielanie reklamacji

§ 12

1. Osoba upoważniona do rozdzielania korespondencji przychodzącej do Banku przydziela reklamację do rozpatrzenia jednostce/komórce organizacyjnej Banku, której zakres zadań odnosi się do przedmiotu reklamacji.
2. Gdy z reklamacji klienta wynika podejrzenie, że zgłoszenie dotyczy lub jest związane z pomyślnym, złośliwym i nieautoryzowanym dostępem do sieci i systemów informatycznych lub narusza bezpieczeństwo informacji (incydent naruszenia bezpieczeństwa informacji) Pracownik Banku, który przyjmuje reklamację, niezwłocznie przekazuje także informację o reklamacji do właściwej jednostki Banku celem dokonania działań wskazanych w obowiązującej w Banku procedurze tj. „Zasadach zarządzania incydentami bezpieczeństwa informacji” oraz procedurami do tych Zasad. Termin przekazania informacji do właściwej jednostki powinien uwzględniać ewentualny obowiązek zgłoszenia takiego zdarzenia do Komisji Nadzoru Finansowego.

§ 13

1. Za przygotowanie wsadu merytorycznego do rozpatrzenia reklamacji odpowiada komórka organizacyjna Banku, której reklamację przydzielono do rozpatrzenia.
2. Wsad merytoryczny, o którym mowa w ust. 1 zawiera 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;

3. Każda jednostka organizacyjna, do której przekazano reklamację do rozpatrzenia, zobowiązana jest do poinformowania Zarządu Banku 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 (35 dni roboczych).

7. Udzielenie odpowiedzi na reklamację

§ 14

1. Odpowiedź na reklamację dotyczącą świadczonych przez Bank usług płatniczych powinna być udzielona klientowi bez zbędnej zwłoki nie później niż w terminie do 15 dni roboczych od daty otrzymania reklamacji przez Bank, w przypadku pozostałych reklamacji w terminie do 30 dni kalendarzowych od daty otrzymania reklamacji przez Bank.
2. W szczególnie skomplikowanych przypadkach termin, o którym mowa w ust. 1, może ulec wydłużeniu do 35 dni roboczych w przypadku reklamacji dotyczących świadczonych przez Bank usług płatniczych, w przypadku pozostałych reklamacji do 60 dni kalendarzowych.
3. Za szczególnie skomplikowane przypadki uznaje się konieczność uzyskania przez Bank dodatkowych informacji od podmiotów trzecich współpracujących z Bankiem niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji m.in.: reklamacje kartowe, sprawy związane z windykacją kredytów, sprawy spadkowe, fraudy, reklamacje składane przez system Ognivo, Sorbnet, SWIFT.
4. W przypadku braku możliwości udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację w terminie określonym w ust. 1, Bank w formie pisemnej lub mailowej, 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 **DKW** 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 bierze pod uwagę stan faktyczny istniejący w ostatnim dniu terminu na udzielenie odpowiedzi na reklamację – określonego w ust. 1, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach w ust. 2, chyba że informacje i ewentualne dokumenty, jakimi dysponuje Bank, umożliwiają udzielenie odpowiedzi wcześniej.
9. W przypadku gdy zmianie ulegnie stan faktyczny, w oparciu o który Bank udzielił odpowiedzi na reklamację, Bank ponownie rozpoznaje reklamację biorąc pod uwagę zmieniony stan faktyczny, o ile zmiany nastąpiły na korzyść klienta.

§ 15

1. Odpowiedź na reklamację formułuje i udziela pracownik na podstawie wsadu merytorycznego i dokumentów, zgodnie z § 13 ust. 2.
 - 1a. Projekty odpowiedzi przygotowane przez pracownika na podstawie dokumentów i informacji przekazanych przez komórki merytoryczne w sprawie reklamacji rozpatrzonych negatywnie, mogą być przekazywane do sprawdzenia i weryfikacji przez adwokata/radcę prawnego w zakresie zgodności z obowiązującymi w Banku regulacjami wewnętrznymi oraz powszechnymi przepisami prawa.
2. Odpowiedź udzielana jest na piśmie, na papierze firmowym, przy użyciu czcionki Times New Roman 12 pkt, a na uzasadnione żądanie klienta przy użyciu większej czcionki i wysłana:
 - a) w postaci elektronicznej – gdy reklamacja została złożona przez klienta na piśmie w postaci elektronicznej, chyba że klient wniósł o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci papierowej;
 - z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej, za pomocą którego klient złożył reklamację albo innego wskazanego przez klienta środka komunikacji elektronicznej;
 - na adres klienta do doręczeń elektronicznych, o których mowa w art. 2 pkt. 1 Ustawy z dnia 18 listopada 2020 roku o doręczeniach elektronicznych, wpisany do bazy adresów elektronicznych, o której mowa w art. 25 tej ustawy, w przypadku gdy reklamacja została wysłana na adres do doręczeń elektronicznych, poprzez załączenie podpisanego pliku pdf.
 - b) listem poleconym na adres wskazanych w reklamacji klienta przez klienta, gdy reklamacja została złożona na piśmie w postaci papierowej, chyba że klient wniósł o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci elektronicznej;
 - c) w postaci papierowej albo elektronicznej, zgodnie z wnioskiem klienta, gdy reklamacja została złożona przez klienta ustnie.
3. Wzór odpowiedzi do klienta zawierają załączniki nr 8, 9 i 9A.
4. W odniesieniu do klientów, którzy nie zawarli z Bankiem umowy, a złożyli reklamację, odpowiedź wysyłana jest na adres wskazany w reklamacji lub adres mailowy, o którym mowa w ust. 2 pkt 2.
5. Do pierwszej korespondencji kierowanej do klientów, o których mowa w ust. 4, którzy złożyli reklamację w trybie opisanym w § 5 ust. 1 pkt 2-5 należy załączyć klauzulę Informacyjną administratora danych (Banku) o przetwarzaniu ich danych osobowych w związku ze złożoną(ym) 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, 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 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 pieczęć 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 Warce jest podmiotem podlegającym nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego. W razie sporu z Bankiem może Pani/Pan zwrócić się o pomoc do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Praw Konsumentów.

Od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację może Pani/Pan:

 - 1) odwołać się do Prezesa Zarządu Banku Spółdzielczego w Warce, a w przypadku złożenia skargi na działalność Zarządu, do Rady Nadzorczej Banku, poprzez złożenie odwołania w formie i miejscu właściwej dla reklamacji,*
 - 2) złożyć zapis na Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego,*
 - 3) złożyć wniosek o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego,*
 - 4) skorzystać z instytucji Arbitra Bankowego przy Związku Banków Polskich lub*
 - 5) wystąpić z powództwem do właściwego miejscowo sądu powszechnego, tj.ze wskazaniem Banku [...] jako pozwanego”.*

Informacja o siedzibach i obszarach właściwości sądów znajduje się na stronie:
<https://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WDU20230000125/O/D20230125.pdf>
 11. Odpowiedź na reklamację, o której mowa w ust. 9 zawiera oświadczenie Banku w przedmiocie wyrażenia zgody na udział w pozasądowym postępowaniu w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a Bankiem przed:
 - 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 Warce/Bank wyraża zgodę na udział w pozasądowym postępowaniu w sprawie rozwiązywania sporów między Panią/em a Bankiem Spółdzielczym w Warce/Bankiem przed:

 - 1) Rzecznikiem Finansowym, ul. Nowogrodzka 47A, 00-695 Warszawa;*
 - 2) Sądem Polubownym przy Komisji Nadzoru Finansowego, ul. Piękna 20, 00-549 Warszawa na zasadach określonych w Regulaminie Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego;*
 - 3) Bankowym Arbitrażem Konsumenckim przy Związku Banków Polskich ul. Kruczkowskiego 8, 00-380 Warszawa.*

13. W przypadku niezłożenia oświadczenia, o którym mowa w ust. 12, uznaje się, że Bank wyraża zgodę na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

§ 16

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

8. Przechowywanie dokumentacji

§ 17

1. Za przechowywanie dokumentacji (w formie papierowej i/lub elektronicznej), dotyczącej zgłaszanych reklamacji, odpowiedzialni są:
 - 1) pracownicy ds. operacyjnych;
 - 2) OP-w przypadku reklamacji kartowych klientów Banków Spółdzielczych.
2. Okres przechowywania dokumentacji, o której mowa w ust. 1 oraz nagrań, o których mowa w ust. 3, wynosi 6 lat (licząc od ostatniego dnia roku kalendarzowego, w którym złożono ostatnie pismo/ dokonano ostatniego zgłoszenia poprzez Call Center – Infolinia SGB, telefonicznie poprzez kontakt z pracownikiem Banku, związane z daną reklamacją/skargą) lub dłużej, jeżeli tak wynika z obowiązujących przepisów prawa.
3. W przypadku reklamacji telefonicznych nagranie rozmów telefonicznych – reklamacji, jest zawsze przekazywane przez:
 - 1) Call Center – Infolinia SGB do DIF, celem ich archiwizacji.
 - 2) w Banku do stanowiska ds. informatycznych, celem archiwizacji.
4. Dostęp do danych, o których mowa w ust. 3 posiada DKW (w przypadku SGB – Banku SA) i osoby upoważnione przez Zarząd Banku (w przypadku Banku).

E. Sprawozdawczość

§18

1. KW w cyklach kwartalnych przekazuje stanowisku ds. ryzyk i analiz bankowych informacje o reklamacjach.
2. Do końca lutego po zakończeniu poprzedniego roku kalendarzowego, KW przekazuje Zarządowi sprawozdanie dotyczące reklamacji.

Rozdział 3. Postępowanie wewnętrzne Banku

§ 19

1. W przypadku uznania reklamacji za zasadną przez jednostkę organizacyjną Banku przygotowującą wsad merytoryczny, Zarząd Banku zleca odpowiednim jednostkom organizacyjnym Banku dokonanie analizy złożoności problemu, którego reklamacja dotyczyła, tj. analizy potencjalnego wpływu reklamacji uznanej za zasadną, m.in. na:

- 1) portfel kredytowy Banku - pod kątem ilości takich samych przypadków już występujących w obligu kredytowym Banku;
 - 2) wzory umów dotyczących produktów bankowych, które mogą być zawarte przez Bank w przyszłości;
 - 3) opracowanie i wdrożenie mechanizmów ograniczających ryzyko wystąpienia reklamacji w przyszłości;
 - 4) bezpieczeństwo sieci i systemów informatycznych oraz bezpieczeństwo informacji.
2. Wyniki analizy, o której mowa w ust. 1, przekazywane są do Banku, wraz z propozycją mechanizmów ograniczających ryzyko ponownego wystąpienia reklamacji.
 3. KW oraz Prezes Zarządu koordynuje proces usuwania stwierdzonych nieprawidłowości uznanych w reklamacji za zasadne.
 4. Zarząd Banku podejmuje działania polegające na:
 - 1) identyfikacji nieprawidłowości powtarzających się lub nieprawidłowości o charakterze systemowym oraz potencjalnego ryzyka prawnego i operacyjnego;
 - 2) identyfikacji przyczyn nieprawidłowości wskazanych w 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, także te, w związku z którymi Bank nie otrzymał bezpośrednich reklamacji;
 - 4) identyfikacji potencjalnych i rzeczywistych konfliktów interesów;
 - 5) uniknięciu przyczyn zidentyfikowanych nieprawidłowości oraz konfliktów interesów, w tym w zakresie konstruowania produktów;
 - 6) dostarczeniu właściwym organom informacji dotyczących reklamacji, ich rozpatrywania oraz podejmowanych działań następczych, w tym w szczególności sprawozdań zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

§ 20

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

Rozdział 4. Rozpatrywanie skarg

A. Skargi na zachowanie pracowników

§ 21

W przypadku wpływu do placówki Banku skargi, dotyczącej zachowań pracowników, przekazywana jest ona niezwłocznie do Prezesa Zarządu Banku, który sam przeprowadza wymagane czynności, z zastrzeżeniem § 14 ust. 4.

§ 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, §§ 16– 19.

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

§ 23

4. Oświadczenia składane przez klientów Banku, dotyczące poprawy jego funkcjonowania oraz poszerzenia oferty produktowej, ewidencjonowane są w rejestrze wniosków, stanowiącym załącznik nr 4 do niniejszych Zasad, i przekazywane do Zarządu Banku.
2. Do rejestracji i rozpatrywania wniosków, o których mowa w § 23, 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, §§ 16-19.

Rozdział 5. Reklamacje dotycząc BLIK-L & 24

1. Po przyjęciu reklamacji dotyczącej Usługi BLIK-L oraz stwierdzeniu, że podmiotem odpowiedzialnym za jej rozpatrzenie i udzielenie odpowiedzi jest PSP, KW jest zobowiązana w ciągu 6 dni kalendarzowych poinformować o tym składającego reklamację. KW informuje składającego reklamację o kanałach i sposobach złożenia reklamacji zgodnie z treścią załącznika nr 17 do Zasad.
2. Pracownik Banku w terminie 2 dni roboczych od daty otrzymania reklamacji lub od dnia otrzymania informacji o reklamacji, o której mowa w ust. 1, ewidencjonuje reklamację w Rejestrze reklamacji, którego wzór określa załącznik nr 18.
3. W przypadku reklamacji kierowanych do Banku jako pośrednika kredytowego w zakresie Usługi BLIK-L mają zastosowanie zapisy niniejszych Zasad.

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

4. Bank w terminie 45 dni od zakończenia roku kalendarzowego przekazuje Rzecznikowi Finansowemu sprawozdanie zgodnie ze wzorem sprawozdania wskazanym przez Rzecznika Finansowego, dotyczące rozpatrywania reklamacji oraz liczby wystąpień klientów na drogę postępowania sądowego w wyniku nierozpatrzenia reklamacji zgodnie z wolą tych klientów.
5. Sprawozdanie, o którym mowa w ust. 1 zawiera w szczególności:
 - 1) liczbę reklamacji;
 - 2) liczbę uwzględnionych i nieuwzględnionych reklamacji;
 - 3) informacje o:
 - a) liczbie pozwów z roszczeniem nierozpatrzonym przez podmiot zgodnie z wolą klienta skierowanych do sądu,
 - b) wartości roszczeń wynikających z pozwów skierowanych do sądów,
 - c) liczbie ugód zawartych na etapie postępowania sądowego,
 - d) liczbie spraw zakończonych prawomocnym orzeczeniem sądów na rzecz klientów,

- e) kwocie roszczeń zasądzonych na rzecz klientów prawomocnym orzeczeniem sądów.
- 6. Wzór sprawozdania dostępny jest na stronie internetowej Rzecznika Finansowego na stronie internetowej www.rf.gov.pl.

Rozdział 7. Postanowienia końcowe

§ 27

1. Postanowień: § 4 ust. 5 (w zakresie informacji przekazywanych klientom, o których mowa w § 4 ust. 5), § 4 ust. 4 pkt 7, 8 (w zakresie możliwości odwołania do Rzecznika Finansowego), § 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 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.

§ 28

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