Uchwała Zarządu nr 29/2026
z dnia 29.01.2026r.
Uchwała Rady Nadzorczej nr 11/2026
z dnia 29.01.2026r.

Bank Spółdzielczy w Błaszkach

# Zasady składania i rozpatrywania skarg i reklamacji w Banku Spółdzielczym w Błaszkach

**Błaszki, styczeń 2026 r.**

**Spis treści**

Rozdział 1. Postanowienia ogólne ... 2
Rozdział 2. Przebieg procesu reklamacyjnego ... 4
A. Przyjęcie reklamacji ... 5
B. Rozpatrywanie reklamacji ... 9
C. Udzielenie odpowiedzi na reklamację ... 10
D. Przechowywanie dokumentacji ... 13
E. Sprawozdawczość ... 13
Rozdział 3. Postępowanie wewnętrzne banku ... 13
Rozdział 4. Rozpatrywanie skarg ... 14
A. Skargi na zachowanie pracowników ... 15
B. Wnioski dotyczące poprawy funkcjonowania banku oraz poszerzenia jego oferty produktowej ... 15
Rozdział 5. Rozpatrywanie skarg i reklamacji ubezpieczeniowych ... 15
Rozdział 6 Reklamacje dotyczące BLIK-L ... 17
Rozdział 7. Rzecznik Finansowy ... 17
Rozdział 8. Postanowienia końcowe ... 18

**Wykaz załączników**

Załącznik nr 1 Formularz reklamacji (klienci indywidualni);
Załącznik nr 2 Formularz reklamacji (klienci instytucjonalni);
Załącznik nr 3 Rejestr reklamacji/skarg;
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 14 Wykaz zakładów ubezpieczeń wraz z ich danymi teleadresowymi;
Załącznik nr 15 Wezwanie do zwrotu środków;
Załącznik nr 16 Wzór pisma informującego klienta o BLIK L;
Załącznik nr 17 Rejestr reklamacji dotyczących BLIK L przyjętych i przekazanych do klienta.

## Rozdział 1. Postanowienia ogólne

§ 1

1. Niniejsze „Zasady składania i rozpatrywania skarg i reklamacji”, 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 Błaszkach;
2) Bank Zrzeszający – SGB-Bank S.A. z siedzibą w Poznaniu;
3) Call Center – telefoniczne centrum obsługi Banku Zrzeszającego;
4) Centrala Banku – Centrala Banku Spółdzielczego w Błaszkach;
5) Fiserv - Fiserv Polska S.A.;
6) OP-Operacje;
7) Jednostka organizacyjna – element struktury organizacyjnej Banku, tj.: Centrala oraz Oddziały, Punkty;
8) jednostka rozpatrująca – komórka organizacyjna Banku, której zakres zadań odnosi się do przedmiotu reklamacji/skargi/wniosku;
9) 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;
10) osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą – obejmuje również, wspólników spółek cywilnych oraz rolników;
11) placówka Banku – Centrala/ jednostka organizacyjna Banku;
12) 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;
13) proces reklamacyjny – proces rozpatrywania reklamacji obejmujący etapy przyjęcia, rejestracji, analizy, realizacji i udzielenia odpowiedzi na złożone oświadczenie klienta;
14) PSP- Polski Standard Płatności Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie;
15) reklamacja – każde wystąpienie klienta kierowane do Banku, zawierające zastrzeżenia do usług świadczonych przez Bank;

16) reklamacja ubezpieczeniowa – każde wystąpienie kierowane za pośrednictwem Banku do zakładu ubezpieczeń współpracującego z Bankiem lub do Banku działającego jako pośrednik ubezpieczeniowy lub jako ubezpieczający (strona umowy ubezpieczenia zawieranej na rzecz klientów) odnoszące się do zastrzeżeń dotyczących świadczonych przez zakład ubezpieczeń usług;
17) 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;
18) Stanowisko organizacyjno-administracyjne – stanowisko odpowiedzialne za prowadzenie rejestru zgłoszeń reklamacji, skarg i wniosków z wyjątkiem reklamacji kartowych oraz odpowiedzialne za przekazanie reklamacji odpowiedniej komórce do rozpatrzenia.
19) skrzynka elektroniczna – adres do doręczeń elektronicznych Banku w rozumieniu ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych: AE:PL-10058-24224-WDHWE-32;
20) sprzedawca - podmiot uprawniony do akceptowania (przyjmowania) Transakcji BLIK-L;
21) 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;
22) 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;
23) ustawa o usługach płatniczych - ustawa z dnia z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych;
24) wniosek – każde oświadczenie klienta dotyczące poprawy funkcjonowania Banku, lepszego zaspokojenia potrzeb klientów, usprawnienia pracy lub poszerzenia oferty;
25) zakład ubezpieczeń – zakład ubezpieczeń, z którym Bank współpracuje na podstawie umowy agencyjnej lub umowy ubezpieczenia zawartej na rzecz klientów;
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, 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. 8 i 9;
   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 informacje, o których mowa w ust. 4 powinny zostać dostarczone w terminie 7 kalendarzowych 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 formie pisemnej lub ustnej do protokołu;
2) telefonicznie ustnie, 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) 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, 10-12 do niniejszych Zasad.
5. Formularze reklamacji dostępne są także na stronie internetowej Banku.
6. W przypadku transakcji dokonanych kartami płatniczymi obowiązują zasady składania i rozpatrywania reklamacji opisane w załączniku nr 13 do Zasad**.**
7. Pracownik Banku przyjmując zgłoszenie 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, 5 – 12, § 16 - § 19, § 29 - 30.
2. W przypadku stwierdzenia przez Bank (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, Bank jest zobowiązany niezwłocznie, nie później niż do końca dnia roboczego następującego po dniu stwierdzenia 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, Bank przekazuje niezwłocznie, nie później niż w terminie 1 dnia roboczego do komórki odpowiedzialnej w Banku za rozpatrzenie reklamacji.
4. Komórka w Banku odpowiedzialna za rozpatrzenie reklamacji niezwłocznie przekazuje klientowi informację, o której mowa w ust. 3.
5. 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 Banku Zrzeszającego, 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.
6. 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 15 - Wezwanie do zwrotu środków.
7. 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 Błaszkach.” 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:
   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 pieczątką 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 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 której mowa w ust. 1 - 2 pracownik przyjmujący oświadczenie klienta przekazuje w formie pisemnej informacje, o której 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 przez Stanowisko organizacyjno-administracyjne odpowiedzialne za prowadzenie rejestru reklamacji z wyjątkiem reklamacji kartowych.
3. Za koordynowanie prac związanych z prawidłowym prowadzeniem rejestru dotyczącego reklamacji kart odpowiada Kierownik Zespołu rozliczeń finansowych i depozytów.
4. Za przygotowanie odpowiedzi do klienta odpowiada komórka organizacyjna, której zakres zadań odnosi się do przedmiotu reklamacji.

§ 10

1. Pracownik placówki Banku, który otrzymał reklamację pisemną, umieszcza na dokumencie:
   1) pieczątkę 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 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 pieczątki imiennej oraz składa podpis.

§ 11

Reklamacja, która wpłynie do sekretariatu Banku, rejestrowana jest w książce korespondencji przychodzącej i niezwłocznie przekazywana przez Stanowisko organizacyjno-administracyjne do komórki organizacyjnej, której zakres zadań odnosi się do przedmiotu reklamacji.

## B. Rozpatrywanie reklamacji

### *Przydzielanie reklamacji*

§ 12

1. Stanowisko organizacyjno-administracyjne, w terminie 2 dni roboczych od daty otrzymania reklamacji rejestruje reklamację w Rejestrze reklamacji/skarg; którego wzór określa załącznik nr 3, przydziela reklamację do rozpatrzenia komórce 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 informację do Administratora Bezpieczeństwa Informacji celem dokonania działań wskazanych w obowiązującej w Banku procedurze „Zasady zarządzania incydentami bezpieczeństwa informacji w Banku Spółdzielczym w Błaszkach". Termin przekazania informacji do właściwej jednostki powinien uwzględniać ewentualny obowiązek zgłoszenia takiego zdarzenia do Komisji Nadzoru Finansowego.

§ 13

1. Za rozpatrzenie reklamacji odpowiadają kierujący komórkami organizacyjnymi Banku Spółdzielczego lub Banku Zrzeszającego, do których reklamację przydzielono do rozpatrzenia.
2. Komórka organizacyjna Banku, do której Stanowisko organizacyjno-administracyjne skieruje reklamację, odpowiada za kompleksowe rozpatrzenie reklamacji, w szczególności za podanie:
   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 Stanowiska organizacyjno-administracyjnego.

3. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, o których mowa w §14 ust. 3, możliwe jest wydłużenie terminu, o którym mowa w ust. 2 po uzyskaniu uprzedniej akceptacji przełożonego.
4. Każda komórka organizacyjna, do której przekazano reklamację do rozpatrzenia, zobowiązana jest do poinformowania przełożonego nie później niż w terminie 5 dni roboczych 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 (35 dni roboczych).

## C. 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 szczególne 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, komórka organizacyjna Banku rozpatrująca reklamację 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 lub odsłuchanie odpowiedzi na reklamację jest generowane przez pracownika Banku 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 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 jednostka rozpatrująca.
2. Odpowiedź udzielana jest na piśmie, na papierze firmowym, przy użyciu czcionki Arial 11 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 którym 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 elektronicznie pliku pdf
   b) listem poleconym na adres wskazany w reklamacji 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. 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 pieczątkę imienną ( dotyczy pisma sporządzanego w wersji papierowej), podpis lub podpis elektroniczny osoby udzielającej odpowiedzi.
6. Wzór odpowiedzi pozytywnej do klienta zawierają załączniki nr 9 i 9A.
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 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.

8. Treść pouczenia, o którym mowa w ust. 7 :

*„Bank Spółdzielczy w Błaszkach 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 Spółdzielczego w Błaszkach, 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*

9. Odpowiedź na reklamację, o której mowa w ust. 7 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.

10. Oświadczenie, o którym mowa w ust. 9 powinno mieć następujące brzmienie:

*Bank Spółdzielczy w Błaszkach z siedzibą w Błaszkach wyraża zgodę na udział w pozasądowym postępowaniu* w sprawie rozwiązywania sporów między Panią/em a *Bankiem Spółdzielczym w Błaszkach z siedzibą w Błaszkach* 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.*

11. W przypadku niezłożenia oświadczenia, o którym mowa w ust. 10, uznaje się, że Bank wyraża zgodę na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
12. Odpowiedź na reklamację podpisywana jest przez dwóch członków zarządu Banku Spółdzielczego lub członka Zarządu Banku Spółdzielczego i pełnomocnika lub dwóch pełnomocników, ustanowionych bezpośrednio przez Zarząd Banku Spółdzielczego.
13. Odpowiedź na reklamację przekazywana jest do wiadomości Stanowiska organizacyjno-administracyjnego przyjmującego reklamację oraz archiwizowana, w sposób określony w §17.

§ 16

1. W przypadku złożenia przez klienta Banku odwołania od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację, podlega ono rejestracji, zgodnie z zasadami określonymi w § 9-11.
2. Zarząd Banku przekazuje odwołanie do rozpoznania do jednostki rozpatrującej.
3. Po weryfikacji przez obsługę prawną, jednostka rozpatrującą reklamację przekazuje projekt odpowiedzi na odwołanie do Zarządu Banku, a po jego zaakceptowaniu przekazuje klientowi odpowiedź podpisaną przez Zarząd Banku 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 do wiadomości Stanowiska organizacyjno-administracyjnego, które pierwotnie otrzymało i zarejestrowało reklamację.

## D. Przechowywanie dokumentacji

§ 17

1. Za przechowywanie dokumentacji (w formie papierowej i/lub elektronicznej), dotyczącej zgłaszanych reklamacji, odpowiedzialni są:
   1) Stanowisko organizacyjno-administracyjne – w przypadku reklamacji, które przekazywane są bezpośrednio do Stanowiska organizacyjno-administracyjnego.
   2) Kierownik Zespołu rozliczeń finansowych i depozytów – w przypadku reklamacji kartowych.
   3) 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) związane z daną reklamacją/skargą) lub dłużej, jeżeli tak wynika z obowiązujących przepisów prawa.

## E. Sprawozdawczość

§18

1. Kierownik Zespołu rozliczeń finansowych i depozytów zobowiązany jest do miesięcznego informowania Stanowiska organizacyjno-administracyjnego o przyjętych, zarejestrowanych i rozpatrzonych reklamacjach/skargach, w formie papierowej, w terminie do 10-go dnia miesiąca.

2. Stanowisko organizacyjno-administracyjne w cyklach miesięcznych przekazuje do Zespołu analiz i ryzyka bankowego informacje o zarejestrowanych skargach, reklamacjach i wnioskach.
3. Stanowisko organizacyjno-administracyjne przekazuj sprawozdanie dotyczące skarg i reklamacji kwartalnie na Zarząd i rocznie na Radę Nadzorczą.

## Rozdział 3. Postępowanie wewnętrzne Banku

§ 19

1. W przypadku uznania przez jednostkę rozpatrującą reklamacji za zasadną, Zarząd zleca odpowiednim komórką organizacyjnym Banku 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 - 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 Zarządu Banku wraz z propozycją mechanizmów ograniczających ryzyko ponownego wystąpienia reklamacji.
3. Kierownik danej komórki koordynuje proces usuwania stwierdzonych nieprawidłowości uznanych w reklamacji za zasadne.
4. Kierownik danej komórki 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

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 skargi, dotyczącej zachowań pracowników, przekazywana jest ona niezwłocznie do kierującego daną komórką organizacyjną Banku, który sam przeprowadza wymagane czynności, z zastrzeżeniem § 13 ust. 4. oraz przekazuje ją do wiadomości Zarządowi.
2. Skargi dotyczące Kierujących komórkami organizacyjnymi przekazywane są do rozpatrzenia Zarządowi Banku.
3. Skargi dotyczące Zarządu lub członków Zarządu Banku przekazywane są celem ich rozpatrzenia do Rady Nadzorczej Banku.

§ 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. 1-4, ust. 5 pkt 1 – 4, 6, ust. 7 pkt 1, 5, ust. 8 pkt 1, 5, ust. 12, §§ 16–19.

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

§ 23

1. Oświadczenia składane przez klientów Banku, dotyczące poprawy jego funkcjonowania oraz poszerzenia oferty produktowej, ewidencjonowane są w rejestrze wniosków, stanowiącym załącznik nr 4 do niniejszych Zasad, i przekazywane do właściwych komórek organizacyjnych Banku.
2. 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. 1-5 pkt 1 – 4, 6, ust. 12, §§ 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, 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. Klient może złożyć reklamacje również na adres do doręczeń elektronicznych ubezpieczyciela wskazany w ogólnych warunkach ubezpieczenia.
3. Pracownik przyjmujący reklamację ubezpieczeniową 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 na piśmie 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 14.
   2) 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),
   3) 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 prowadzą działalność, wraz z adresem).
   4) 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.
3. Po wpłynięciu na adres mailowy sekretariat@bsblaszki.sgb.pl kopii odpowiedzi zakładu ubezpieczeń na reklamację ubezpieczeniową, Stanowisko organizacyjno-administracyjne dokonuje jej archiwizacji.

## Rozdział 6 Reklamacje dotyczące BLIK-L

§ 26

1. Po przyjęciu reklamacji dotyczącej Usługi BLIK-L oraz stwierdzeniu, że podmiotem odpowiedzialnym za jej rozpatrzenie i udzielenie odpowiedzi jest PSP, Bank jest zobowiązana w ciągu 6 dni kalendarzowych poinformować o tym składającego reklamację. Bank informuje składającego reklamację o kanałach i sposobach złożenia reklamacji zgodnie z treścią załącznika nr 16 do Zasad.
2. Bank 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 17.
3. W przypadku reklamacji kierowanych do Banku jako pośrednika kredytowego w zakresie Usługi BLIK-L mają zastosowanie zapisy niniejszych Zasad.

## Rozdział 7. Rzecznik Finansowy

§ 27

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.

§ 28

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

## Rozdział 8. Postanowienia końcowe

§ 29

1. Postanowień: § 4 ust. 5 (w zakresie informacji przekazywanych klientom, o których mowa w § 4 ust. 5), § 4 ust. 4 pkt 6 i 7 (w zakresie możliwości odwołania do Rzecznika Finansowego), § 8 ust. 3, § 14 ust. 7, § 15 ust. 4 i ust.5 pkt 4 (w zakresie wskazania stosownych postanowień regulaminów i umów podpisanych z klientem), § 15 ust. 7 pkt 3, § 15 ust. 8 pkt 3, § 15 ust. 9 i 10 § 27 i § 28, nie stosuje się do klientów instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, wspólników spółek cywilnych oraz rolników.

2. Postanowień § 15 ust. 7 pkt 4, ust. 8 (w zakresie możliwości zwrócenia się do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumentów) i pkt 4, ust. 9 pkt 3, ust. 10 pkt 3 nie stosuje się do klientów instytucjonalnych.

§ 30

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