



Zasady składania i rozpatrywania skarg i reklamacji w naturoBanku

Wprowadzone uchwałą Nr 17/2023 z dnia 26 czerwca 2023 r.
Tekst jednolity uwzględniający zmiany wprowadzone:
uchwałą Nr 71/2023 z dnia 26 października 2023 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	8
D. Przechowywanie dokumentacji	11
E. Sprawozdawczość	12
Rozdział 3. Postępowanie wewnętrzne banku	12
Rozdział 4. Rozpatrywanie skarg	13
A. Skargi na zachowanie pracowników	13
B. Skargi na działalność banku	13
C. Wnioski dotyczące poprawy funkcjonowania banku oraz poszerzenia jego oferty produktowej	14
Rozdział 5. Rozpatrywanie skarg i reklamacji ubezpieczeniowych	15
Rozdział 6. Rzecznik Finansowy	15
Rozdział 7. Postanowienia końcowe	16

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 Opis procesu kartowego	
Załącznik nr 5 Rejestr wniosków	
Załącznik nr 6 Informacja o przyjętych, zarejestrowanych i rozpatrzonych reklamacjach/ skargach / Informacja o przyjętych wnioskach	
Załącznik nr 7 Wzór pisma informującego o wpływie reklamacji/skargi/wniosku	
Załącznik nr 8 Wzór pisma informującego o wpływie reklamacji (nie klient)	
Załącznik nr 9 Wzór odpowiedzi negatywnej do klienta	
Załącznik nr 10 Wzór odpowiedzi pozytywnej do klienta	
Załącznik nr 10a Wzór odpowiedzi pozytywnej do klienta z informacją o roszczeniu zwrotnym,	
Załącznik nr 11 Formularz reklamacji ubezpieczeniowej	
Załącznik nr 12 Formularz reklamacji kartowej – osoba fizyczna	
Załącznik nr 13 Formularz reklamacji kartowej – klient instytucjonalny	
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 Wzór pisma informującego o usłudze chargeback ¹	
Załącznik nr 16 Wykaz zakładów ubezpieczeń wraz z ich danymi teleadresowymi	
Załącznik nr 17 Wezwanie do zwrotu środków.	

¹ Usługa dostępna po wdrożeniu przez Bank

Rozdział 1. Postanowienia ogólne

§ 1

1. Niniejsze „Zasady składania i rozpatrywania skarg i reklamacji w naturoBanku”, zwane dalej zasadami, określają tryb przyjmowania i rozpatrywania reklamacji kierowanych do banku przez jego klientów.
2. Zasady stosowane są również w przypadku złożenia do banku skargi lub wniosku.
3. Zasady stosowane są również odpowiednio do skarg i reklamacji dotyczących oferowania przez Bank ubezpieczeń.

§ 2

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

§ 3

Ilekróć w niniejszych zasadach użyte są poniższe określenia mają one następujące znaczenie:

- 1) Bank – naturoBank;
- 2) jednostka rozpatrująca – komórka organizacyjna Centrali lub Oddział/Filia/Punkt Kasowy, której zakres zadań odnosi się do przedmiotu reklamacji/skargi/wniosku;
- 3) Fiserv- Fiserv Polska S.A.,
- 4) 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 kontaktach emerytalnych oraz indywidualnych kontaktach zabezpieczenia emerytalnego, a także pracownik Banku;
- 5) osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą – obejmuje również, wspólników spółek cywilnych oraz rolników;
- 6) placówka bankowa – Centrala/Oddziały/Filie/Punkty Kasowe Banku;
- 7) podmiot uprawniony – podmiot (instytucja) utworzony na stałe, który oferuje niezależne, bezstronne i przejrzyste prowadzenie postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą np. Rzecznik Finansowy, Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego, Bankowy Arbitraż Konsumentki przy Związku Banków Polskich;
- 8) proces reklamacyjny – proces rozpatrywania reklamacji obejmujący etapy przyjęcia, rejestracji, analizy, realizacji i udzielenia odpowiedzi na złożone oświadczenie klienta;
- 9) reklamacja – każde wystąpienie klienta kierowane do banku, zawierające zastrzeżenia do usług świadczonych przez Bank
- 10) reklamacja ubezpieczeniowa – każde wystąpienie klienta 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;
- 11) skarga – każde wystąpienie klienta kierowane do Banku zawierające zastrzeżenia do działań/zachowania pracownika/ów Banku;
- 12) system Serwis SGB – system, w którym rejestrowane są zgłoszenia klientów rozpatrywane zgodnie z zapisami niniejszych Zasad;

- 13) 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;
- 14) ustawa o usługach płatniczych - ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych;
- 15) wniosek – każde oświadczenie klienta dotyczące poprawy funkcjonowania banku, lepszego zaspokojenia potrzeb klientów, usprawnienia pracy lub poszerzenia oferty;
- 16) zakład ubezpieczeń – zakład ubezpieczeń, z którym bank współpracuje na podstawie umowy agencyjnej lub umowy ubezpieczenia zawartej na rzecz klientów;
- 17) zgłoszenie klienta – złożona 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 bankowej.
4. Informacja, o której mowa w ust. 3, zawiera:
 - 1) przyjętą przez bank formę oraz miejsce składania reklamacji;
 - 2) wskazanie danych kontaktowych umożliwiających złożenie reklamacji;
 - 3) zakres danych kontaktowych, które winien dostarczyć klient w celu sprawnego przeprowadzenia procesu rozpatrywania reklamacji, w przypadku gdy bank takich danych nie posiada;
 - 4) termin rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi na reklamację;
 - 5) sposób 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 8 do niniejszych zasad.

A. Przyjęcie reklamacji

Złożenie reklamacji

§ 5

1. Bank zapewnia klientowi możliwość złożenia reklamacji:
 - 1) osobiście w Centrali (siedzibie banku) lub w dowolnym Oddziale/Filii/Punkcie Kasowym w formie pisemnej lub ustnej do protokołu;
 - 2) telefonicznie w formie ustnej poprzez kontakt z sekretariatem Centrali lub Oddziałem/Filią/Punktem Kasowym, których numery podane są na stronie internetowej banku tj. www.naturobank.pl
 - 3) listownie w formie pisemnej na adres Centrali lub dowolnego Oddziału/Filii/Punktu Kasowego;
 - 4) z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wysyłając e-mail na adres Centrali lub dowolnego Oddziału/Filii/Punktu Kasowego podany na stronie internetowej banku lub za pośrednictwem skrzynki elektronicznej², z zastrzeżeniem ust. 6.
 - ~~5) faksem w formie pisemnej na numery Oddziałów/Filii/Punktów Kasowych, podane na stronie internetowej banku, 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 wyrażenia 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, 11-13 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 4 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

² Obowiązuje od dnia 10.03.2024 .

oraz niezwłocznie informuje o tym bezpośredniego przełożonego. Niezależnie od powyższego jednostka rozpatrująca 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 Chargeback³

§ 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, jednostka rozpatrująca 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. Nr 15).
7. Decyzja w sprawie zwrotu kwoty transakcji klientowi jest niezależna od Banku.
8. Jednostka rozpatrująca informuje posiadacza karty/użytkownika karty o decyzji akceptanta, w terminie 5 dni roboczych od dnia jej otrzymania; w przypadku stwierdzenia bezzasadności żądania zgłoszonego we wniosku o chargeback, kwota kwestionowanej transakcji nie jest zwracana.

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 (§ 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).

³ usługa dostępna po wdrożeniu jej przez Bank

2. W przypadku stwierdzenia przez odpowiednią komórkę organizacyjną Banku, o której mowa w § 13 ust. 3, (Bank informacje dotyczące autoryzacji transakcji otrzymuje z Fiserv za pośrednictwem SGB-Banku S.A.) że transakcja, o której mowa w ust. 1 nie była autoryzowana, pracownik tej komórki jest zobowiązany niezwłocznie przekazać dyspozycję do wyznaczonej osoby w Centrali Banku, tak aby, nie później niż do końca dnia roboczego następującego po dniu stwierdzenia przez tę komórkę wystąpienia nieautoryzowanej transakcji, którą został obciążony rachunek, przywrócić rachunek klienta do stanu, jaki istniałby, gdyby transakcja nie miała miejsca.
3. Informację o przywróceniu lub o odmowie przywrócenia rachunku klienta do stanu rachunku, jaki istniałby, gdyby nieautoryzowana transakcja nie miała miejsca, właściwa komórka organizacyjna przekazuje niezwłocznie, nie później niż w terminie 1 dnia roboczego do jednostki rozpatrującej.
4. Jednostka rozpatrująca niezwłocznie przekazuje klientowi informację, o której mowa w ust. 3.
5. W przypadku powzięcia przez Bank podejrzania o umyślnym działaniu klienta lub naruszeniu przez klienta co najmniej jednego z obowiązków, o których mowa w przepisie art. 42 ustawy o usługach płatniczych, jednostka rozpatrująca 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 podejrzania 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 9),
 - 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 10A), 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, jednostka rozpatrująca podejmuje działania polegające na wezwaniu Klienta do zwrotu Bankowi środków, poprzez wysłanie pisma, według wzoru określonego w załączniku nr 17 - 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” oraz powszechnie obowiązujące przepisy prawa.

Potwierdzenie złożenia reklamacji

§ 8

1. Z zastrzeżeniem § 5 ust. 8, pracownik przyjmujący reklamacje, o której mowa w § 5 ust. 1 pkt 1 złożoną osobiście w formie:
 - 1) pisemnej w Centrali (siedzibie banku) lub w dowolnym Oddziale/Filii/Punkcie Kasowym;
 - 2) ustnej w Centrali (siedzibie banku) lub w dowolnym Oddziale/Filii/Punkcie Kasowym, 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 przyjmujący reklamację, w terminie do 4 dni roboczych od dnia wpływu reklamacji, zobowiązany jest w formie pisemnej zgodnie z załącznikiem nr 7 poinformować klienta o przyjęciu jego oświadczenia wraz ze wskazaniem terminu rozpatrzenia reklamacji, o którym mowa w § 14 ust. 1 i 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 Centrali lub Oddziału/Filii/Punktu Kasowego, jest rejestrowana.
2. Rejestracja reklamacji dokonywana jest przez:
 - 1) pracownika Oddziału/Filii/Punktu Kasowego odpowiedzialnego za prowadzenie rejestru reklamacji – w przypadku reklamacji złożonych w Oddziale/Filii/Punkcie Kasowym lub przesłanych na adres e-mail Oddziału/Filii/Punktu Kasowego podany na stronie internetowej banku; pracownik placówki który przyjął reklamację przekazuje ją do rejestracji. Reklamacje kartowe są rejestrowane w systemie Serwis SGB.
 - 2) Asystentkę Zarządu w Centrali – w przypadku reklamacji złożonych w Centrali lub przesłanych na adres e-mail Centrali podany na stronie internetowej banku.
3. Za koordynowanie prac związanych z prawidłowym prowadzeniem rejestru zgłoszeń reklamacji odpowiada Wydział administracyjno-organizacyjny i kadr w Centrali Banku.

§ 10

1. Pracownik Centrali lub Oddziału/Filii/Punktu Kasowego, 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 reklamacjąi niezwłocznie przekazuje ją pracownikowi Oddziału/Filii/Punktu Kasowego odpowiedzialnemu za prowadzenie rejestru reklamacji, celem jej zaewidencjonowania; natomiast pracownik Centrali ewidencjonuje przyjętą reklamację w rejestrze.
2. W przypadku reklamacji zgłaszanych telefonicznie, pracownik banku w trakcie prowadzonej rozmowy telefonicznej pozyskuje dane, o których mowa w § 5 ust. 2 pkt 1-4, wypełnia formularz reklamacji wraz z adnotacją zawierającą datę przyjęcia reklamacji oraz składa podpis.

3. W przypadku reklamacji zgłaszanych ustnie w Centrali (siedzibie banku) lub w Oddziale/Filii/Punkcie Kasowym pracownik przyjmujący oświadczenie klienta wypełnia formularz reklamacji, przedkłada klientowi do podpisu, umieszcza adnotację zawierającą datę przyjęcia reklamacji, umieszcza odcisk pieczętki imiennej oraz składa podpis.
4. Reklamacja, o której mowa w ust. 2, jest także ewidencjonowana przez pracownika banku w rejestrze reklamacji.
5. Wzór rejestru reklamacji/skarg stanowi załącznik nr 3 do niniejszych zasad.

§ 11

Reklamacja, która wpłynie do sekretariatu Zarządu w Centrali Banku, rejestrowana jest w książce korespondencji przychodzącej i niezwłocznie jest ewidencjonowana w rejestrze i przekazywana właściwej komórce do rozpatrzenia.

B. Rozpatrywanie reklamacji

Przydzielanie reklamacji

§ 12

1. Każda reklamacja przekazywana jest niezwłocznie do wiadomości Wydziałowi administracyjno-organizacyjnemu i kadr, na adres: cenrala@nатурobank.pl, w zakresie reklamacji kartowych klientów Bank na adres karty_reklmacje@sgb.pl
2. W przypadku reklamacji wymagającej rozpatrzenia przez komórkę organizacyjną Centrali Oddział/Filia/Punkt Kasowy przekazuje reklamację do Wydziału administracyjno-organizacyjnego i kadr w Centrali, wraz ze wszystkimi załącznikami, w nieprzekraczalnym terminie do 2 dni roboczych od daty jej wpływu.
3. Wydział administracyjno-organizacyjny i kadr, w terminie 2 dni roboczych od daty otrzymania reklamacji, przydziela reklamację do rozpatrzenia komórce organizacyjnej Centrali, której zakres zadań odnosi się do przedmiotu reklamacji.

§ 13

1. Za rozpatrzenie reklamacji należącej do właściwości Oddziału/Filii/Punktu Kasowego odpowiada kierujący placówką banku. Za rozpatrzenie reklamacji należącej do właściwości komórki organizacyjnej Centrali odpowiada kierujący komórką organizacyjną Centrali, do której skierowana została reklamacja, z zastrzeżeniem ust. 2-3.
2. W przypadku, gdy reklamacja dotyczy obszaru działalności więcej niż jednej komórki organizacyjnej Centrali, Wydział administracyjno-organizacyjny i kadr w terminie 2 dni roboczych od daty otrzymania reklamacji kieruje reklamacje do rozpatrzenia przez komórkę organizacyjną, do której zakresu zadań w przeważającej mierze należy przedmiot reklamacji.
3. Komórka organizacyjna Centrali, do której Wydział administracyjno-organizacyjny i kadr skieruje reklamację, odpowiada za kompleksowe rozpatrzenie reklamacji.

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, jednostka rozpatrująca reklamację powinna w formie pisemnej lub maillowej, 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 terminu, o którym 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 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 udziela jednostka/komórka rozpatrująca.
2. Odpowiedź udzielana jest na piśmie przez osoby upoważnione do składania oświadczeń woli w imieniu Banku, na papierze firmowym przy użyciu czcionki Time New Roman 12 pkt, a na uzasadnione żądanie klienta przy użyciu większej czcionki i wysłana:
 - 1) listem poleconym na adres wskazany w reklamacji przez klienta lub za pośrednictwem skrzynki elektronicznej⁴ 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 zawiera załącznik nr 9 i 10 i 10a.

⁴ Jak w przypisie 2

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) określenia terminu w którym roszczenie klienta zawarte w reklamacji zostanie zrealizowane nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi, z zastrzeżeniem § 7 ust. 2;
 - 6) imię, nazwisko, stanowisko służbowe i pieczętę imienną osoby udzielającej odpowiedzi.
8. Wzór odpowiedzi pozytywnej do klienta zawiera załącznik 10 i 10a.
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 9 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:

„naturaBank Bank Spółdzielczy 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 wyższych szczebli decyzyjnych banku, w przypadku złożenia skargi na działalność Zarządu, do Rady Nadzorczej Banku, poprzez złożenie odwołania w formie i miejscu właściwych dla reklamacji,*
- 2) złożyć zapis na 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 naturoBanku Banku Spółdzielczego, adres: ul. Wojska Polskiego 141A, 97-300 Piotrków Trybunalski, KRS 000059303 jako pozwanego”.

**wskazuje się sąd właściwy miejscowo do wytoczenia i rozpatrzenia powództwa przez klienta*

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:
„naturoBank Bank Spółdzielczy wyraża zgodę na udział w pozasądowym postępowaniu w sprawie rozwiązywania sporów między Panią/em a naturoBankiem Bankiem Spółdzielczym 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.
14. Odpowiedź na reklamację przekazywana jest zawsze do wiadomości komórki rejestrującej reklamację oraz Wydziału administracyjno-organizacyjnego i kadr na adres cenrala@naturobank.pl,

§ 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 i niezwłocznie przekazywane jest do Wydziału administracyjno-organizacyjnego i kadr.
2. Wydział administracyjno-organizacyjny i kadr przekazuje odwołanie komórce Centrali merytorycznie właściwej, która dokonuje rozpatrzenia odwołania, o którym mowa w ust. 1, i przekazuje odpowiedź zgodnie z § 15 ust. 2 klientowi banku, w terminie określonym w § 14 ust. 1. W przypadku gdy reklamacja była rozpatrywana w komórce Centrali, odwołanie przekazuje się do nadzorującego członka Zarządu lub Głównego Księgowego Banku.
3. Odpowiedź, o której mowa w ust. 2, przekazywana jest również w formie elektronicznej do wiadomości jednostki rozpatrującej, która pierwotnie udzielała odpowiedzi na zgłoszenie klienta.

D. Przechowywanie dokumentacji

§ 17

1. Za przechowywanie dokumentacji (w formie papierowej i/lub elektronicznej), dotyczącej zgłaszanych reklamacji, odpowiedzialni są:

- 1) Oddział/Filia/Punkt Kasowy – w przypadku reklamacji złożonych w Oddziale/Filii/Punkcie Kasowym;
 - 2) Wydział administracyjno-organizacyjny i kadr lub właściwa merytorycznie komórka Centrali banku – w przypadku reklamacji, które przekazywane są bezpośrednio do Wydziału administracyjno-organizacyjnego i kadr lub przekazane do rozpatrzenia właściwej komórce Centrali banku.
2. Okres przechowywania dokumentacji, o której mowa w ust. 1 wynosi 6 lat (licząc od ostatniego dnia roku kalendarzowego, w którym złożono reklamację/skargę) lub dłużej, jeżeli tak wynika z obowiązujących przepisów prawa.

E. Sprawozdawczość

§ 18

1. Oddział/Filia/Punkt Kasowy zobowiązany jest do kwartalnego informowania Wydziału administracyjno-organizacyjny i kadr o przyjętych, zarejestrowanych i rozpatrzonych reklamacjach/skargach, w formie elektronicznej, na adres cenrala@naturobank.pl, w terminie do 10-go dnia miesiąca po zakończeniu kwartału.
2. Wzór informacji, o której mowa w ust. 1, stanowi załącznik nr 6 do niniejszych zasad.
3. Wydział administracyjno-organizacyjny i kadr dokonuje porównania przesłanych rejestrów z jednostek organizacyjnych Banku ze stanem reklamacji i skarg zarejestrowanych w Wydziale administracyjno-organizacyjnym i kadr.
4. W okresach kwartalnych komórka ds. kontroli wewnętrznej i zgodności w ramach ryzyka braku zgodności informuje Zarząd/Radę Nadzorczą Banku o ilości rozpatrywanych skarg i reklamacji oraz sposobie ich rozstrzygnięcia.

Rozdział 3. Postępowanie wewnętrzne banku

§ 19

1. W przypadku uznania przez jednostkę rozpatrującą reklamacji lub skargi za zasadną, Wydział administracyjno-organizacyjny i kadr zleca odpowiednim komórkom organizacyjnym Centrali lub jednostkom organizacyjnym banku dokonanie analizy złożoności problemu, którego reklamacja dotyczyła, tj. analizy potencjalnego wpływu reklamacji uznanej za zasadną m.in. na:
 - 1) portfel kredytowy banku - pod kątem ilości takich samych przypadków już występujących w obliżu kredytowym banku;
 - 2) wzory umów dotyczących produktów bankowych, które mogą być zawarte przez bank w przyszłości;
 - 3) opracowanie i wdrożenie mechanizmów ograniczających ryzyko wystąpienia reklamacji w przyszłości.
2. Wyniki analizy, o której mowa w ust. 1, przekazywane są do Wydziału administracyjno-organizacyjnego i kadr na adres: cenrala@naturobank.pl, wraz z propozycją mechanizmów ograniczających ryzyko wystąpienia reklamacji.
3. Wydział administracyjno-organizacyjny i kadr 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 komórki organizacyjnej Centrali lub Oddziału/Filii/Punktu Kasowego skargi, dotyczącej zachowań pracowników, przekazywana jest ona niezwłocznie do kierującego komórką organizacyjną Centrali lub Oddziałem, który sam przeprowadza wymagane czynności procesu reklamacyjnego oraz przekazuje ją do wiadomości Prezesowi Zarządu Banku.
2. Skargi dotyczące Dyrektorów Oddziałów przekazane są do rozpatrzenia Zarządowi Banku.
3. Skargi dotyczące kierujących komórkami organizacyjnymi Centrali przekazywane są do rozpatrzenia nadzorującemu członkowi Zarządu.

§ 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. 1-5, 7- 8 § 15 ust. 1-6, ust. 7 pkt 1-4, 6, ust. 9 pkt 1-2, 4-5, ust. 10 pkt 1-2, 4-5 ust. 14, §§ 16– 19.

B. Skargi na działalność banku

§ 23

1. Wszystkie skargi, dotyczące działalności banku, przekazywane są do Wydziału administracyjno-organizacyjnego i kadr w Centrali.
2. Wydział administracyjno-organizacyjny i kadr po zarejestrowaniu skarg, o których mowa w ust. 1, przekazuje je do rozpatrzenia właściwej merytorycznie komórki organizacyjnej Centrali lub właściwego organu Banku, do którego skarga jest kierowana.
3. Do rejestracji i rozpatrywania skarg, o których mowa w ust. 1, oraz udzielania odpowiedzi stosuje się odpowiednio § 4 ust.1- 4, § 5 ust. 1-3, ust. 7 -9, § 8 ust. 1 – 2 i ust. 4, §§ 9-§ 14 ust. 1-5, 7- 8, § 15 ust. 1-6, ust. 7 pkt 1 – 4, 6, ust. 9 pkt 1-2, 4-5, ust. 10 pkt 1-2, 4-5, ust. 14, §§ 16-19.

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

§ 24

1. Oświadczenia składane przez klientów banku, dotyczące poprawy jego funkcjonowania oraz poszerzenia oferty produktowej, ewidencjonowane są w rejestrze wniosków, stanowiącym załącznik nr 5 do niniejszych zasad, i przekazywane Wydziału administracyjno-organizacyjnego i kadr, który kieruje je do merytorycznie właściwych komórek organizacyjnych Centrali.
2. Informacja zawarta w rejestrze wniosków przekazywana jest przez Oddział/Filię/Punkt Kasowy w okresach kwartalnych do Wydziału administracyjno organizacyjnego i kadr - w terminie do 10-go dnia miesiąca po zakończeniu kwartału, zgodnie z załącznikiem nr 6 do niniejszych zasad.
3. Do rejestracji i rozpatrywania wniosków o których mowa w ust. 1, oraz udzielania odpowiedzi stosuje się odpowiednio § 4 ust. 1, § 5 ust. 1-3, § 8 ust. 1 i 4, § 9 – 11, § 12-13, § 14 ust.1-3, 5-7, 8, § 15 ust. 1-7 pkt 1-4,6 i ust. 14, §§ 16– 19.

Rozdział 5. Rozpatrywanie skarg i reklamacji ubezpieczeniowych

§ 25

1. W przypadku złożenia przez klienta reklamacji ubezpieczeniowej zawierającej zastrzeżenia co do usług świadczonych przez zakład ubezpieczeń:
 - 1) osobiście w formie pisemnej w placówce Banku lub listownie w formie pisemnej na adres placówki Banku, pracownik Banku 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 11 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. 4.
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 na adres e-mail zakładu ubezpieczeń.
3. Pracownik przyjmujący reklamację informuje Klienta, że procedura składania i rozpatrywania reklamacji Generali, dostępna jest na stronie internetowej www.generali.pl.
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 wpływu reklamacji do Banku.
5. Po otrzymaniu reklamacji ubezpieczeniowej pracownik Banku zobowiązany jest:

- 1) reklamację złożoną w formie papierowej przesłać elektronicznie 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 16. Oryginał reklamacji należy przesłać kurierem lub przesyłką poleconą na adres wskazany w załączniku nr 16 w terminie 3 dni roboczych z dopiskiem „reklamacja”.
 - 2) reklamację złożoną przez klienta drogą elektroniczną przesłać w formie wiadomości e-mail na adres e-mail wskazany w załączniku nr 16, najpóźniej następnego dnia roboczego po dniu otrzymania wiadomości od Klienta,
 - 3) 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),
 - 4) 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),
 - 5) otrzymaną reklamację zaewidencjonować w Rejestrze reklamacji/skarg przyjętych i przekazanych do zakładu ubezpieczeń, według wzoru określonego w Załączniku nr 3.
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 przez Klienta Bankowi czy też mają one związek z inną reklamacją 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 przez Klienta Bankowi - najpóźniej w ciągu 3 dni roboczych od otrzymania przez Bank takiej reklamacji;
 - 2) oraz na wezwanie zakładu ubezpieczeń i w terminie wskazanym przez zakład ubezpieczeń, nie krótszym niż 5 dni roboczych, jeśli taka reklamacja została złożona przez Klienta zakładowi ubezpieczeń (w takim przypadku zakład ubezpieczeń przekazuje treść reklamacji Bankowi w takim wezwaniu).
 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 5 dni roboczych.

§ 26

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

Rozdział 6. 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 www.rf.gov.pl.

Rozdział 7. Postanowienia końcowe

§ 29

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 §§ 27-28 nie stosuje się do klientów instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, wspólników spółek cywilnych oraz rolników.
2. Postanowień § 15, 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.

§ 30

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