

## **Zasady składania reklamacji/skarg/wniosków**

W przypadku posiadania jakichkolwiek zastrzeżeń dotyczących organizowanej przez SGB-Bank S.A. Promocji, każdy ma prawo złożyć reklamację.

### **[Forma i miejsce złożenia reklamacji]**

#### § 1

1. Reklamacja może być złożona:
  - 1) osobiście w siedzibie Organizatora lub w jego dowolnym Oddziale w formie pisemnej lub ustnej do protokołu;
  - 2) telefonicznie w formie ustnej poprzez kontakt z Call Center pod numerem 800 888 888 (bezpłatne połączenie);
  - 3) listownie w formie pisemnej na adres siedziby Organizatora lub jego dowolnego Oddziału;
  - 4) z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wysyłając e-mail na adres [call.center@sgb.pl](mailto:call.center@sgb.pl);
  - 5) faksem w formie pisemnej na numery Oddziałów, podane na stronach internetowych banku tj.: [www.sgb.pl](http://www.sgb.pl)
  
2. Adresy Oddziałów Organizatora znajdują się na stronie [www.sgb.pl](http://www.sgb.pl).

### **[Zakres danych zawartych w reklamacji]**

#### § 2

1. 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.
  
2. W przypadku stwierdzenia przez Organizatora braku informacji wymaganych do rozpatrzenia reklamacji, Organizator zwraca się do klienta o ich uzupełnienie w formie, w jakiej reklamacja została złożona.
  
3. W sytuacji odmowy podania przez klienta wszystkich danych niezbędnych do rozpoczęcia procesu dotyczącego rozpatrzenia reklamacji, Organizator informuje klienta, że rozpatrzenie reklamacji nie będzie możliwe ze względu na niekompletność oświadczenia klienta.

Niezależnie od powyższego klientowi przekazywana jest odpowiedź na złożoną reklamację w terminie wskazanym w § 4 ust. 1.

### **[Sposób potwierdzenia wpływu reklamacji]**

#### **§ 3**

Organizator potwierdza w formie pisemnej otrzymanie reklamacji.

### **[Termin rozpatrzenia reklamacji]**

#### **§ 4**

1. Organizator odpowiada na reklamację bez zbędnej zwłoki nie później niż w terminie 30 dni kalendarzowych od daty wpływu reklamacji do Organizatora.
2. W szczególnie skomplikowanych przypadkach termin, o którym mowa w ust. 1, może ulec wydłużeniu do 60 dni kalendarzowych, a w przypadku klientów instytucjonalnych, z wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, w tym wspólników spółek cywilnych i rolników, do 90 dni kalendarzowych od dnia wpływu reklamacji.
3. Za szczególnie skomplikowane przypadki, o których mowa w ust. 2, uznaje się konieczność uzyskania przez Organizatora dodatkowych informacji od podmiotów trzecich współpracujących z Organizatorem niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji.
4. W przypadku braku możliwości udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację w terminie określonym w ust. 1, Organizator w formie pisemnej w terminie 14 dni od dnia wpływu reklamacji:
  - 1) wyjaśnia przyczyny opóźnienia w rozpatrywaniu reklamacji;
  - 2) wyjaśnia okoliczności, które muszą zostać ustalone;
  - 3) wskazuje przewidywany termin 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 i 2, wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
6. W przypadku niedotrzymania terminu określonego w ust. 1, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach, o których mowa w ust. 3, terminu określonego w ust. 2, reklamację uznaje się za rozpatrzoną zgodnie z wolą klienta.
7. Zasad opisanych w ust. 6 nie stosuje się do reklamacji złożonych przez klientów instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, w tym wspólników spółek cywilnych i rolników.
8. Udzielając odpowiedzi na reklamację Organizator bierze pod uwagę stan faktyczny istniejący w ostatnim dniu terminu na udzielenie odpowiedzi na reklamację, chyba że informacje i ewentualne dokumenty, jakimi dysponuje Organizator, umożliwiają udzielenie odpowiedzi wcześniej.
9. W przypadku gdy zmianie ulegnie stan faktyczny, w oparciu o który Organizator udzielił odpowiedzi na reklamację, Organizator ponownie rozpoznaje reklamację biorąc pod uwagę zmieniony stan faktyczny, o ile zmiany nastąpiły na korzyść klienta.

## **[Sposób powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji]**

### **§ 5**

Odpowiedź na reklamację udzielana jest w formie pisemnej i wysyłana:

- 1) listem poleconym na adres wskazany w reklamacji, z zastrzeżeniem pkt 2;
- 2) wyłącznie na wniosek klienta z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres mailowy, z którego reklamacja została wysłana, chyba że klient poda w reklamacji inny adres mailowy poprzez załączenie skanu odpowiedzi.

## **[Informacje dodatkowe]**

### **§ 6**

1. Organizator podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
2. W razie sporu z Organizatorem klient będący konsumentem może zwrócić się o pomoc do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta.
3. W przypadku nieuwzględnienia przez Organizatora całości lub części roszczeń wynikających z reklamacji klienta, klient może:
  - 1) odwołać się do wyższych szczebli decyzyjnych Organizatora, w tym Rady Nadzorczej;
  - 2) złożyć zapis na Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego;
  - 3) skorzystać z instytucji Arbitra Bankowego przy Związku Banków Polskich;
  - 4) złożyć wniosek o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego (adres strony internetowej: <https://rf.gov.pl>) lub
  - 5) wystąpić z powództwem do sądu powszechnego.
4. Spory pomiędzy klientem będącym konsumentem a Organizatorem mogą być także rozstrzygane w drodze pozasądowego rozwiązywania sporów. Podmiotem uprawnionym do prowadzenia takiego postępowania jest:
  - 1) Rzecznik Finansowy, Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa (adres strony internetowej: <https://rf.gov.pl>); dotyczy również osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, w tym wspólników spółek cywilnych i rolników;
  - 2) Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego, Pl. Powstańców Warszawy 1, 00 – 030 Warszawa na zasadach określonych w Regulaminie Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego (adres strony internetowej: [http://www.knf.gov.pl/regulacje/Sad\\_Polubowny/index.jsp](http://www.knf.gov.pl/regulacje/Sad_Polubowny/index.jsp));
  - 3) Bankowy Arbitraż Konsumentki przy Związku Banków Polskich, ul. Kruczkowskiego 8, 00-380 Warszawa, <https://zbp.pl/dla-konsumentow/arbitrer-bankowy/dzialalnosc>.

## **[skargi]**

### **§ 7**

1. Klient ma prawo złożyć skargę – oświadczenie nie będące reklamacją - w przypadku posiadania zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Organizatora lub wykonywanej przez Organizatora działalności.

2. Do skarg stosuje się odpowiednio zasady zawarte w §§ 1 – 6, za wyjątkiem § 4 ust. 6 i § 6 ust. 3 pkt 4 oraz § 6 ust. 4.

**[wniosek]**

§ 8

1. Przedmiotem wniosku mogą być sprawy dotyczące poprawy funkcjonowania Organizatora, lepszego zaspokojenia potrzeb klientów, usprawnienia pracy lub poszerzenia oferty.
2. Do wniosków stosuje się odpowiednio zasady zawarte w §§ 1 – 6, za wyjątkiem § 4 ust. 6 i § 6 ust. 3 – 4.