

### **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.sgbbank.com.pl](http://www.sgbbank.com.pl)
  
2. Adresy Oddziałów Organizatora znajdują się na stronie [www.sgbbank.com.pl](http://www.sgbbank.com.pl).

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

##### § 2

1. Treść reklamacji złożonej w formie pisemnej powinna zawierać:
  - 1) imię i nazwisko lub nazwę Uczestnika Promocji ;
  - 2) adres korespondencyjny;
  - 3) dokładny opis zdarzenia lub przedmiotu zastrzeżeń Uczestnika Promocji;
  - 4) oczekiwany przez Uczestnika Promocji stan po rozpatrzeniu zastrzeżeń;
  - 5) własnoręczny podpis Uczestnika Promocji.
  
2. W przypadku stwierdzenia przez Organizatora braku informacji wymaganych do rozpatrzenia reklamacji, Organizator zwraca się do Uczestnika Promocji o ich uzupełnienie w formie w jakiej reklamacja została złożona.
  
3. W sytuacji odmowy podania przez Uczestnika Promocji wszystkich danych niezbędnych do rozpoczęcia procesu dotyczącego rozpatrzenia reklamacji, Organizator informuje Uczestnika Promocji, że rozpatrzenie reklamacji nie będzie możliwe, ze względu na

niekompletność oświadczenia Uczestnika Promocji. Niezależnie od powyższego Uczestnik Promocji jest informowany o rozpatrzeniu reklamacji w terminie wskazanym w § 4 ust. 1.

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

#### **§ 3**

Organizator potwierdza złożenie reklamacji w formie pisemnej.

### **[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 Uczestników Promocji będących osobami prawnymi, z wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, w tym wspólników spółek cywilnych i rolników, do 90 dni.
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 Uczestnika Promocji.
7. Zasad opisanych w ust. 6 nie stosuje się do reklamacji złożonych przez Uczestników Promocji będących osobami prawnymi 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 Uczestnika Promocji.

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

### **§ 5**

1. 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 Uczestnika Promocji z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres mailowy, z którego reklamacja została wysłana., chyba że Uczestnika Promocji 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. Od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację Uczestnik Promocji 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 lub
  - 5) wystąpić z powództwem do sądu powszechnego.
4. Zasady opisanej w ust. 3 pkt 4 nie stosuje się do Uczestników Promocji będących osobami prawnymi, za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, w tym wspólników spółek cywilnych i rolników.

## **[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.

## **[Wniosek]**

### **§ 8**

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