Załącznik
do Uchwały Zarządu Banku **Nr 27/Z/2015**
z dnia 12-10-2015 r.
zatwierdzony Uchwałą Rady Nadzorczej
Nr 29/RN/2015 z dnia 22-10-2015r.

Regulamin
rozpatrywania reklamacji
związanych z usługami świadczonymi
przez
Bank Spółdzielczy w Głubczycach

Głubczyce, październik 2015 r.

SPIS TREŚCI

Rozdział 1. Postanowienia ogólne 3
Rozdział 2. Rozpatrywanie reklamacji 4
Rozdział 3. Tryb odwoławczy 6
Rozdział 4. Rejestracja reklamacji 7
Rozdział 5. Obowiązki informacyjne i postanowienia końcowe 8

Załączniki:

1. Formularz reklamacji zgłaszanej osobiście.
2. Formularz zgłoszenia reklamacji karty płatniczej kredytowej
3. Informacja o możliwości złożenia reklamacji.

Rozdział 1. Postanowienia ogólne

§ 1.

Regulamin rozpatrywania reklamacji związanych z usługami świadczonymi przez Bank Spółdzielczy w Głubczycach, zwany dalej „Regulaminem", określa tryb postępowania przy przyjmowaniu i rozpatrywaniu reklamacji dotyczących czynności bankowych w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo Bankowe (Dz.U.2015.128 j.t.), związanych z usługami świadczonymi przez Bank Spółdzielczy w Głubczycach.

§ 2.

Każda reklamacja powinna zostać rozpatrzona rzetelnie, wnikliwie i bezzwłocznie, z zachowaniem obiektywizmu oraz z poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa i dobrych obyczajów.

§ 3.

Przez użyte w Regulaminie określenia należy rozumieć:

1) **Bank** – Bank Spółdzielczy w Głubczycach;
2) **Placówka banku** – jednostka organizacyjna Banku określona w Regulaminie Organizacyjnym Banku Spółdzielczego w Głubczycach;
3) **Klient** – osoba fizyczna (w tym wspólnicy spółki cywilnej), która zawarła z Bankiem umowę na świadczenie usługi albo osoba fizyczna zgłaszająca reklamację, którą z Bankiem nie łączy umowa na świadczenie usług;
4) **Odwołanie** – wystąpienie klienta wyrażone pisemnie lub ustnie, odnoszące się do rozstrzygnięcia reklamacji;
5) **Reklamacja** – wystąpienie skierowane do Banku przez jego Klienta, w którym Klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Bank;
6) **Umowa** – umowa zawarta pomiędzy Klientem a Bankiem, dotycząca Usług w rozumieniu niniejszego Regulaminu;
7) **Usługi** – czynności bankowe w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo Bankowe.

Rozdział 2. Rozpatrywanie reklamacji

§ 4.

1. Informacja dotycząca możliwości złożenia przez klienta reklamacji do Banku oraz trybu i zasad wnoszenia i rozpatrywania reklamacji powinna być przekazywana klientowi na etapie zawierania umowy w formie pisemnej. Wzór informacji dla klientów stanowi załącznik nr 3 do Regulaminu.
2. Informacja o zasadach składania i rozpatrywania reklamacji jest dostępna:
   1) na żądanie klienta przekazywana bezpośrednio przez pracownika Banku;
   2) na stronie internetowej Banku.

§ 5.

1. Reklamacja może być złożona w dowolnej placówce Banku Spółdzielczego w Głubczycach obsługującej klientów:

   a) w formie pisemnej – osobiście albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529);

   b) ustnie – osobiście podczas wizyty klienta w placówce Banku na formularzu stanowiącym załącznik nr 1 do Regulaminu;

   c) w formie elektronicznej – na adres: **Centrala-BS.Glubczyce@bankbps.pl**

   2. Reklamacja jest rozpatrywana w terminie nie dłuższym niż 30 dni od daty otrzymania reklamacji

   3. O rozpatrzeniu reklamacji klient zostanie poinformowany pisemnie, w postaci papierowej lub pocztą elektroniczną, z zastrzeżeniem, że odpowiedź w formie elektronicznej może być dostarczona wyłącznie na wniosek klienta.

2. Z zastrzeżeniem ust. 1, reklamacja może zostać złożona przez Klienta lub spisana przez pracownika Banku na formularzu stanowiącym załącznik nr 1 do Regulaminu z zastrzeżeniem, że dla spraw dotyczących kart płatniczych kredytowych przeznaczony jest formularz stanowiący załącznik nr 2 do niniejszego Regulaminu.
3. Reklamacja może zostać złożona przez pełnomocnika, na podstawie pisemnego pełnomocnictwa.

4. Na żądanie Klienta, Bank potwierdza fakt złożenia reklamacji na piśmie bądź za pośrednictwem poczty elektronicznej.
5. Bank zamieszcza w umowie zawieranej z Klientem następujące informacje dotyczące procedury składania i rozpatrywania reklamacji:
   1) miejsce i formę złożenia reklamacji;
   2) termin rozpatrzenia reklamacji;
   3) sposób powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji,

   a także informację o podleganiu nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
6. W odniesieniu do Klientów, którzy nie zawarli umowy z Bankiem, informacje, o których mowa w ust. 5, powinny zostać dostarczone w ciągu 7 dni od dnia, w którym nastąpiło zgłoszenie roszczeń Klienta wobec Banku.
7. Po złożeniu przez Klienta reklamacji, zgodnie z wymogami, dotyczącymi miejsca i formy złożenia reklamacji, Bank rozpatruje reklamację i udziela Klientowi odpowiedzi w formie papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji, w tym w szczególności pocztą elektroniczną.
8. Odpowiedź, o której mowa w ust. 7, Bank może dostarczyć pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek Klienta.
9. Odpowiedzi, o której mowa w ust. 7, należy udzielić bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
10. W przypadku, w którym reklamacja nie zawiera wszystkich niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji informacji/dokumentów, Bank informuje Klienta o konieczności uzupełnienia zgłoszenia reklamacyjnego. W takim przypadku, termin o którym mowa w ust. 7 biegnie od daty dostarczenia do Banku wszystkich niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji informacji/dokumentów.
11. Dostarczone przez Klienta dodatkowe informacje/dokumenty dotyczące reklamacji zostają niezwłocznie dołączone do reklamacji.
12. Uwzględniając postanowienia ust. 10, w szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 9, Bank w informacji przekazywanej Klientowi, który wystąpił z reklamacją:
    1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
    2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
    3) określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.

13. W przypadku niedotrzymania terminu określonego w ust. 9, a w określonych przypadkach terminu określonego w ust 12, reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą klienta.
14. Odpowiedź, na reklamację powinna być udzielona w sposób przystępny i zrozumiały oraz zawierać w szczególności:
    1) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą Klienta;
    2) wyczerpującą informację na temat stanowiska Banku w sprawie skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów wzorca umowy lub umowy;
    3) imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi ze wskazaniem jej stanowiska służbowego;
    4) określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą Klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi.

Rozdział 3. Tryb odwoławczy

§ 6

1. W przypadku nie uwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji, Klient ma możliwość:
    1) odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi – do Zarządu Banku;
    2) skorzystania z mediacji przed Rzecznikiem Finansowym lub Sądem Polubownym przy Komisji Nadzoru Finansowego lub Związku Banków Polskich;
    3) wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego;
    4) wystąpienia z powództwem przeciwko Bankowi Spółdzielczemu w Głubczycach do Sądu Rejonowego w Głubczycach lub Sądu Okręgowego w Opolu, w zależności od wartości dochodzonego roszczenia.
2. Treść odpowiedzi na reklamację zawiera pouczenie o możliwościach wskazanych w ust. 1.
3. W przypadku o którym mowa w ust. 1 pkt 1:
    1) Zarząd Banku rozpatruje odwołanie, które wniesiono w formie pisemnej, przesyłką pocztową na adres siedziby Banku lub osobiście w siedzibie Banku, pod warunkiem, że odwołanie takie zostało wniesione nie później niż w terminie 30 dni od daty doręczenia odpowiedzi na reklamację, której odwołanie dotyczy;

2) Z zastrzeżeniem pkt 1, Zarząd Banku rozpatruje i udziela odpowiedzi na odwołanie w terminach, o których mowa w § 5 ust. 9 i 12, liczonych od daty otrzymania odwołania, z uwzględnieniem postanowień § 5 ust. 10.

Rozdział 4. Rejestracja reklamacji

§ 7

1. Bank prowadzi rejestr reklamacji w formie elektronicznej.
2. Rejestr reklamacji, prowadzony przez komórką organizacyjną Banku odpowiedzialną za sprawy organizacyjno – administracyjne, zawiera:
   1) Numer reklamacji,
   2) Termin wniesienia reklamacji,
   3) Formę wniesienia reklamacji,
   4) Imię i nazwisko oraz stanowisko pracownika Banku przyjmującego reklamację,
   5) Data udzielenia odpowiedzi na reklamację,
   6) Imię i nazwisko oraz stanowisko pracownika Banku udzielającego odpowiedzi na reklamację
   7) Adnotację czy roszczenia z wniesionej reklamacji zostały uznane bądź nieuwzględnione,
   8) Adnotacje dotyczące przeprowadzenia trybu odwoławczego,
   9) Adnotację o wartościach roszczeń zgłoszonych w pozwach i kwot zasądzonych prawomocnymi orzeczeniami sądów na rzecz klientów,
   10) Adnotacje pozostałe, istotne dla sprawy.

§ 8

1. Rejestracja reklamacji przeprowadzana jest niezwłocznie.
2. Kierujący komórką organizacyjną prowadzącą rejestr reklamacji, niezwłocznie po zakwalifikowaniu i zarejestrowaniu reklamacji, przekazuje reklamację do komórki organizacyjnej, która będzie odpowiadała za przygotowanie i sporządzenie odpowiedzi na reklamację, zgodnie z kompetencjami określonymi w Regulaminie Organizacyjnym obowiązującym w Banku.
3. Pracownik przyjmujący reklamację zobowiązany jest niezwłocznie przekazać pełną treść reklamacji do komórki organizacyjnej prowadzącej rejestr reklamacji. Dalszy

tryb postępowania stosuje się zgodnie z postanowieniami ust. 2. Tryb postępowania dotyczący udzielania odpowiedzi na reklamacje lub procesu odwoławczego, stosuje się odpowiednio.

Rozdział. 5 Obowiązki informacyjne i postanowienia końcowe

§ 9

1. Bank corocznie, w terminie 45 dni od zakończenia roku kalendarzowego, przekazuje Rzecznikowi Finansowemu sprawozdanie dotyczące rozpatrywania reklamacji oraz liczby wystąpień klientów tych podmiotów na drogę postępowania sądowego w wyniku nierozpatrzenia reklamacji zgodnie z wolą tych Klientów, z uwzględnieniem:
   1) liczby reklamacji;
   2) uznanych i nieuwzględnionych roszczeń, wynikających z wniesionych reklamacji;
   3) informacji o wartości roszczeń zgłoszonych w pozwach i kwot zasądzonych prawomocnymi orzeczeniami sądów na rzecz klientów w okresie sprawozdawczym.
   4) Za przygotowanie sprawozdania, o którym mowa w ust. 1 odpowiada komórka organizacyjna Banku prowadząca rejestr reklamacji.

§ 10

1. Nadzór na procesem przyjmowania i rozpatrywania reklamacji/skarg/wniosków sprawuje Prezes Zarządu Banku.
2. Niniejsze zasady zostały wprowadzone Uchwałą Zarządu **Nr 27/Z/2015 z dnia 12-10-2015 r.** oraz zatwierdzone przez Radę Nadzorczą Uchwałą **Nr 29/RN/2015 z dnia 22-10-2015 r.**
3. Jednocześnie traci moc „Instrukcja rozpatrywania reklamacji Klientów Banku Spółdzielczego w Głubczycach" wprowadzona Uchwałą Zarządu Nr 40/Z/2011 z dnia 19-09-2011 roku.

CZŁONEK ZARZĄDU
ds finansowo-księgowych
Beata Skowyra

PREZES ZARZĄDU
Tomasz Dziaduch

Sekretarz
Rady Nadzorczej
Szczepan Zacharczuk

Przewodniczący
Rady Nadzorczej
Edward Bernacki

Załącznik Nr 1
do Regulaminu rozpatrywania reklamacji związanych z usługami świadczonymi przez Bank Spółdzielczy w Glubczycach

Formularz skargi/reklamacji zgłaszanej osobiście

1.	Data/godzina zgłoszenia[1)]	.....-.....-.....	godz. .....
2.	Imię i nazwisko klienta/nazwa firmy[1)]		
3.	Nr rachunku klienta		
4.	Adres klienta		
5.	Telefon kontaktowy klienta[4)]		
6.	Placówka obsługująca klienta[1)]		
7.	Placówka, której skarga/reklamacja dotyczy[1)]		
8.	Produkty, z których klient korzysta		
9.	Treść skargi/reklamacji[1)2)]		
10.	Oczekiwania klienta[1)2)]		

11.	Uwagi pracownika przyjmującego skargę/ reklamację/wstępne ustalenia/podjęte działania „od ręki”				
12.	Czy klient oczekuje na odpowiedź?[1)3)]	TAK		NIE	
13.	Forma, w jakiej klient oczekuje odpowiedzi[1)]	list	e-mail	telefon	
14.	Imię i nazwisko pracownika przyjmującego skargę/reklamację [1)]			Komórka org.:	

1) wypełnienie pola jest obowiązkowe
2) należy podsumować rozmowę i upewnić się, czy skarga została przez nas zrozumiana w sposób właściwy
3) w przypadku gdy klient w trakcie rozmowy uzyska satysfakcjonujące go wyjaśnienia, odpowiedź – za zgodą klienta – nie musi być udzielana w późniejszym terminie
4) informacja pożądana.

.....
podpis pracownika przyjmującego skargę/reklamację

.....
podpis klienta zgłaszającego skargę/reklamację

Załącznik nr 2 do Regulaminu rozpatrywania reklamacji związanych z usługami świadczonymi przez Bank Spółdzielczy w Głubczycach
(Załącznik nr 13 do Instrukcji wydawania i obsługi kart płatniczych)

BANK SPÓŁDZIELCZY W GŁUBCZYCACH

ZGŁOSZENIE REKLAMACJI KARTY PŁATNICZEJKREDYTOWEJ

Zgłoszenie reklamacji / Declaration of cardholder claim

(Prosimy o wypełnienie drukowanymi literami / *Please print*)

Imię i nazwisko / *Name* _____

Numer karty / *Card number* _____

Kwota transakcji / *Transaction Amount:* _____
Data transakcji / *Transaction date:* _____
Nazwa usługodawcy / *Merchant name:* _____
Miejsce dokonania transakcji / *Transaction place*: _____
Numer referencyjny transakcji / *ARN* _____

Prosimy zaznaczyć tylko jeden z poniższych punktów / *Please tick one box only.*

☐ Oświadczam, że dokonałam/em powyższą transakcję, lecz nie otrzymałem banknotów. Mimo to mój rachunek został obciążony w/w kwotą.
I certify that the above transaction was made by me but I have not got any notes. However my card account was debited with the bill amount.

☐ Oświadczam, że dokonałam/em powyższą transakcję, lecz nie zdążyłam/em podjąć banknotów z bankomatu. Mimo to mój rachunek został obciążony w/w kwotą.
I certify that the above transaction was made by me but I did not take any notes from ATM in allowed time. However my card account was debited with the bill amount.

☐ Oświadczam, że nie dokonałem/am powyższej transakcji ani nie upoważniałem nikogo do jej dokonania. Ponadto oświadczam, że nigdy nie zamówiłem/am drogą pocztową lub telefonicznie i nie otrzymałem żadnych towarów dotyczących powyższej transakcji.
I certify that the above transaction was not made by me nor I authorized anyone to make it. Neither have I made a phone or mail order nor I received any merchandise or service pertaining to the above transaction.

☐ Oświadczam, że kwota dokonanej transakcji wynosi _____, a nie _____, co wynika z załączonego rachunku.
I certify that the transaction amount was _____ not _____. The correct amount is shown on the enclosed slip.

☐ Oświadczam, że dokonałem/am tylko jedną transakcję, natomiast zostałem/am obciążony podwójnie.
I certify that my card account was debited twice for only one transaction

☐ Oświadczam, że nie przebywałem/am w tym hotelu i nie dokonywałem/am w nim żadnych rezerwacji.
I certify that neither have I stayed in this hotel nor have I made any booking with it.

☐ Oświadczam, że rezerwacja została odwołana w dniu _____ pisemnie/telefonicznie; numer anulowania_____.
I certify that booking was cancelled on_____ in writing/by phone; the cancellation number_____

☐ Oświadczam, że rachunek uregulowałem/am gotówką, mimo to mój rachunek został obciążony w/w kwotą.
I certify that I paid this bill in cash. However my card account was debited with the bill amount.

☐ Oświadczam, że nie zostałem/am dotychczas uznany kwotą załączonego rachunku kredytowego
I certify that the credit slip has not yet been credited to my card account.

☐ Inne (prosimy opisać) /*Other (please describe):*

_____

_____

Załącznik nr 2 do Regulaminu rozpatrywania reklamacji związanych z usługami świadczonymi przez Bank Spółdzielczy w Głubczycach
(Załącznik nr 13 do Instrukcji wydawania i obsługi kart płatniczych)

BANK SPÓŁDZIELCZY W GŁUBCZYCACH

Oświadczam, że powyższa karta była cały czas w moim posiadaniu. / *I certify that the above card was in my possession all the time.*

W załączeniu przekazuję / *Enclosed please find*:

1	3
2	4

Numer telefonu do kontaktu (bardzo ważne) / *Telephone number* _____

Wyrażam zgodę na ewentualne udostępnianie organom ścigania moich danych osobowych oraz innych danych bezpośrednio lub pośrednio związanych z reklamowanymi przeze mnie transakcjami. / *I agree that bank may confidentially transfer my personal data as well as any information related to the claimed transactions to law enforcement bodies.*

Data / *Date*:_____ Podpis (zgodny z podpisem na karcie) / *Signature:*_____

Wyrażam zgodę na ewentualne udostępnianie organom ścigania moich danych osobowych oraz innych danych bezpośrednio lub pośrednio związanych z reklamowanymi przeze mnie transakcjami. / *I agree that bank may confidentially transfer my personal data as well as any information related to the claimed transactions to law enforcement bodies.*

Data / *Date*:_____ Podpis (zgodny z podpisem na karcie) / *Signature:*_____

wypełnia placówka sprzedażowa Banku:

dane dotyczące placówka sprzedażowej Banku: Centrala Banku Spółdzielczego w Głubczycach Punkt Kasowy w	stempel kasowo-memoriałowy
imię i nazwisko pracownika do kontaktu oraz jego nr telefonu:	