

*Załącznik
do Uchwały nr 1/VIII/Z/18
Zarządu Banku Spółdzielczego
w Głubczycach z dnia 6 sierpnia 2018 r.*

*Zatwierdzony Uchwałą nr 2./VIII/RN/18
Rady Nadzorczej Banku Spółdzielczego
w Głubczycach z dnia 21 sierpnia 2018 r.*

Zasady składania i rozpatrywania skarg i reklamacji

Głubczyce, 2018 r.

UCHWAŁA NR 2/VIII/RN/2018
Rady Nadzorczej Banku Spółdzielczego w Głubczycach
z dnia 21.08.2018 roku w sprawie zatwierdzenia „Zasady
składania i rozpatrywania skarg i reklamacji w Banku
Spółdzielczym w Głubczycach”.

§ 1

Po zapoznaniu się z przedstawionymi przez Zarząd Banku „Zasadami składania i rozpatrywania skarg i reklamacji w Banku Spółdzielczym w Głubczycach”, Rada Nadzorcza Banku Spółdzielczego w Głubczycach zatwierdza w/w Zasady nie zgłaszając zastrzeżeń.

Jednocześnie uchyla dotychczasowy „Regulamin rozpatrywania reklamacji związanych z usługami świadczonymi przez Bank Spółdzielczy w Głubczycach”, zatwierdzony uchwałą Rady Nr 29/RN/2015 w dniu 22.10.2015 roku.

§ 2

Uchwałę podjęto jednogłośnie, wszystkimi głosami za (7 głosów za).

§ 3

Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Głubczyce, dnia 21.08.2018 rok.

Przewodniczący Rady


.....
(Edward Bernacki)

Sekretarz Rady


.....
(Michał Gawłowski)

UCHWAŁA NR 1/VIII/Z/2018

Zarządu Banku Spółdzielczego w Głubczycach z dnia 06 sierpnia 2018 roku.

§ 1

Na podstawie:

§ 34 ust 1 pkt 15 Statutu Banku Spółdzielczego w Głubczycach, Zarząd Banku wprowadza „Zasady składania i rozpatrywania skarg i reklamacji w Banku Spółdzielczym w Głubczycach”.

Jednocześnie uchyla:

„Instrukcję rozpatrywania skarg i wniosków w Banku Spółdzielczym w Głubczycach” wprowadzoną uchwałą Zarządu nr 48/Z/2014 z dnia 03.XI.2014 roku,

„Regulamin rozpatrywania reklamacji związanych z usługami świadczonymi przez Bank Spółdzielczy w Głubczycach” wprowadzony uchwałą Zarządu nr 27/Z/2015 w dniu 12.X.2015 roku.

§ 2

Uchwałę podjęto jednogłośnie, wszystkimi głosami za (2 głosy za).

§ 3

Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Głubczyce, dnia 06.08.2018 rok.

CZŁONEK ZARZĄDU
ds. finansowo-księgowych
Beata Skolwyr

PREZES ZARZĄDU
Tomasz Dziaduch

Spis treści

Spis treści	1
Rozdział 1. Postanowienia ogólne.....	2
Rozdział 2. Przebieg procesu reklamacyjnego	3
A. Przyjęcie reklamacji	4
B. Rozpatrywanie reklamacji.....	6
C. Udzielenie odpowiedzi na reklamację	6
D. Przechowywanie dokumentacji.....	9
E. Sprawozdawczość	9
1. Komórka rozpatrująca zobowiązana jest do prowadzenia rejestru skarg / reklamacji zgodnie z wzorem stanowiącym załącznik nr 6 do niniejszej Instrukcji.	9
Rozdział 3. Postępowanie wewnętrzne Banku	9
Rozdział 4. Rozpatrywanie skarg	10
A. Skargi pracownicze	10
B. Skargi na członka Zarządu Banku i Zarząd	10
C. Skargi na prezesa Zarządu Banku oraz na Zarząd Banku.....	Błąd! Nie zdefiniowano zakładki. 10
D. Wnioski dotyczące poprawy funkcjonowania Banku oraz poszerzenia jego oferty produktowej	11
Rozdział 5. Rzecznik Finansowy	13
Rozdział 6 Postanowienia końcowe	14

Wykaz załączników

Załącznik nr 1 Formularz skargi

Załącznik nr 2 Formularz reklamacji dla klienta indywidualnego;

Załącznik nr 3 Formularz reklamacji dla klienta instytucjonalnego;

Załącznik nr 4 Formularz reklamacyjny (posiadacz/użytkownik karty);

Załącznik nr 5 Rejestr skarg/reklamacji/wniosków;

Załącznik nr 6 Rejestr skarg/reklamacji (komórka rozpatrująca);

Załącznik nr 9 Rejestr wniosków (komórka rozpatrująca);

Załącznik nr 7 Informacja o przyjętych, zarejestrowanych i rozpatrzonych
skargach/reklamacjach/ Informacja o przyjętych wnioskach.

Załącznik nr 8 Informacja dotycząca skarg/reklamacji/wniosków.

Załącznik nr 9 Wzór informacji: „Zasady składania reklamacji, skarg i wniosków w Banku
Spółdzielczym w Głubczycach”;

Załącznik nr 10 Wzór informacji dla klienta;

Załącznik nr 11 Wzór odpowiedzi pozytywnej na skargę/reklamację/wniosek

Rozdział 1. Postanowienia ogólne

§ 1

Niniejsze „Zasady składania i rozpatrywania skarg i reklamacji w Banku Spółdzielczym w Głubczycach”, zwana dalej Instrukcją, określa tryb przyjmowania i rozpatrywania skarg, reklamacji i wniosków kierowanych do Banku przez jego klientów i pracowników.

§ 2

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

§ 3

Ileokroć w niniejszej Instrukcji użyte są poniższe określenia mają one następujące znaczenie:

- 1) Bank – Bank Spółdzielczy w Głubczycach;
- 2) Bank zrzeszający – BPS S.A. w Warszawie;
- 3) komórka rozpatrująca – komórka organizacyjna lub stanowisko, których zakres zadań obejmuje rozpatrywanie skarg/reklamacji, koordynowanie rozpatrywania skarg i reklamacji, tj. stanowisko organizacyjno - administracyjne;
- 4) komórka ds. ryzyka – komórka organizacyjna odpowiedzialna za sporządzanie informacji zarządczej w zakresie ryzyka operacyjnego oraz ryzyka braku zgodności, tj. Zespół ds. ryzyk, sprawozdawczości i zgodności.
- 5) klient – każdy podmiot składający lub zamierzający złożyć skargę, w tym klient indywidualny i instytucjonalny, zarówno ten który korzysta lub korzystał z usług Banku, wnioskował o świadczenie takich usług lub był odbiorcą oferty marketingowej Banku, w tym zakupił w Banku produkt ubezpieczeniowy;
- 6) proces reklamacyjny – proces rozpatrywania reklamacji obejmujący etapy przyjęcia, rejestracji, analizy, realizacji i udzielenia odpowiedzi na złożone oświadczenie klienta;
- 7) placówka bankowa – Centrala/Punk kasowy Banku zajmujący się obsługą klienta;
- 8) reklamacja - każde wystąpienie klienta kierowane do Banku, zawierające zastrzeżenia do świadczonej przez Bank indywidualnej usługi dla klienta;
- 9) skarga – każde wystąpienie klienta, w tym także reklamacja lub wniosek, kierowane do Banku odnoszące się do zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Bank lub wykonywanej przez Bank działalności, w tym działalności w zakresie sprzedaży ubezpieczeń;
- 10) trwały nośnik informacji – trwały nośnik informacji 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;
- 11) upoważniony Pracownik Banku – pracownik Banku upoważniony przez Zarząd do przyjmowania skarg, a w przypadku skarg i reklamacji dotyczących bancassurance również pracownik odpowiedzialny za współpracę z Zakładem ubezpieczeń;

- 12) wniosek - każde oświadczenie klienta dotyczące poprawy funkcjonowania Banku, lepszego zaspokojenia potrzeb klientów, usprawnienia pracy lub poszerzenia oferty;
- 13) zgłoszenie klienta – złożona przez klienta skarga, reklamacja lub wniosek;
- 14) Zakład ubezpieczeń – zakład ubezpieczeń, z którym Bank zawarł umowę o współpracy.
- 15) Anonimowy system informowania o naruszeniach – zatwierdzony przez Radę Nadzorczą system gromadzenia przez wyznaczonego członka Zarządu przekazywanych przez pracowników anonimowych informacji o naruszeniach przepisów prawa. Zasady działania ww. systemu zawarte są w „Instrukcji zgłaszania naruszeń prawa oraz obowiązujących procedur i standardów etycznych Banku Spółdzielczego w Głubczycach”

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 skarg, reklamacji i wniosków, w tym o ułatwieniu i przyspieszeniu rzetelnego rozpatrzenia reklamacji przez Bank, gdy klient złoży skargę lub reklamację niezwłocznie po powzięciu przez klienta informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia, udzielana jest klientowi w formie, w jakiej zawarta została umowa z klientem lub pisemnie:
 - 1) przez pracownika Banku w bezpośredniej rozmowie;
 - 2) w regulaminie produktowym przekazywanym klientowi;
 - 3) na stronie internetowej Banku,
 - 4) na tablicy informacyjnej znajdującej się w placówce bankowej,
 - 5) w informacji dla klienta, o której mowa w ust. 6.
4. Informacja, o której mowa w ust. 3, której wzór stanowi załącznik nr 9 do niniejszej Instrukcji zawiera:
 - 1) wskazanie, że Bank podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego;
 - 2) informację, że klient może zwrócić się o pomoc do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumentów;
 - 3) pouczenie o możliwości odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi na skargę do wyższego szczebla decyzyjnego w Banku, Komisji Nadzoru Finansowego, sądu powszechnego oraz sądu polubownego przy Związku Banków Polskich lub przy Komisji Nadzoru Finansowego, Rzecznika Finansowego;
 - 4) przyjętą przez Bank formę składania reklamacji;

- 5) wskazanie danych kontaktowych umożliwiających złożenie reklamacji;
 - 6) zakres danych kontaktowych, które winien dostarczyć klient w celu sprawnego przeprowadzenia procesu rozpatrywania skarg, w przypadku gdy Bank takich danych nie posiada;
 - 7) sposób potwierdzenia wpływu reklamacji;
 - 8) termin udzielenia odpowiedzi na reklamację;
 - 9) sposób powiadomienia o rozpatrywaniu reklamacji, w tym formę odpowiedzi i sposób jej doręczenia,
 - 10) w przypadku skargi lub reklamacji dotyczącej produktów ubezpieczeniowych oferowanych przez Bank – informacja o możliwości składania skarg i reklamacji bezpośrednio do Zakładu ubezpieczeń, z którym Bank zawarł umowę o współpracy oraz dane adresowe, dotyczące miejsca składania ww. skarg i reklamacji.
5. Wzór informacji, o której mowa w § 4 stanowi załącznik nr 9 do niniejszej Instrukcji.
6. W umowie zawieranej z klientem zamieszcza się następujące informacje dotyczące procedury składania i rozpatrywania reklamacji:
- 1) miejsce składania reklamacji;
 - 2) przyjętą przez Bank formę składania reklamacji;
 - 3) termin rozpatrzenia reklamacji;
 - 4) sposób powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji.
- W odniesieniu do klientów, którzy nie zawarli z Bankiem umowy informacje, o których mowa w ust. 6 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 10 do niniejszej Instrukcji.

A. Przyjęcie reklamacji

Złożenie reklamacji

§ 5

1. Bank zapewnia klientowi możliwość złożenia reklamacji:
 - 1) osobiście w placówce bankowej;
 - 2) przez pełnomocnika dysponującego pełnomocnictwem udzielonym w zwykłej formie pisemnej, z wyjątkiem reklamacji dotyczących kart płatniczych;
 - 3) listownie na adres placówki bankowej;
 - 4) wysyłając e-mail na adres podany na stronie internetowej Banku;
 - 5) w Zakładzie ubezpieczeń, z którym Bank podpisał umowę o współpracy.
2. Treść skargi pisemnej klienta 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.
3. Dodatkowo, w celu ułatwienia identyfikacji klienta, formularz skargi może zawierać następujące dane: PESEL, NIP lub REGON.
4. Wzór formularza skargowego stanowi załączniki nr 1 do niniejszej Instrukcji.
5. Formularz skargowy dostępny jest także na stronie internetowej Banku.

6. Pracownik Banku przyjmując zgłoszenie reklamacji, o którym mowa w ust. 1, ma obowiązek sprawdzić, czy pismo zawiera dane wymagane w ust. 2.
7. W przypadku stwierdzenia braku informacji wymaganych do rozpatrzenia reklamacji, należy poprosić klienta o ich uzupełnienie w formie w jakiej klient złożył reklamację.
8. W sytuacji odmowy podania przez klienta wszystkich danych niezbędnych do rozpoczęcia procesu reklamacyjnego, pracownik Banku informuje klienta, że rozpatrzenie reklamacji nie będzie możliwe, ze względu na niekompletność oświadczenia klienta oraz niezwłocznie informuje o tym bezpośredniego przełożonego i komórkę rozpatrującą.
9. Złożenie reklamacji nie zwalnia klienta z obowiązku terminowego regulowania zobowiązań wobec Banku.

Potwierdzenie złożenia reklamacji

§ 6

1. Potwierdzenie złożenia reklamacji, o której mowa w § 5 ust. 1 pkt 1, następuje poprzez sporządzenie kopii dla klienta i opatrzenie jej pieczętą imienną i podpisem pracownika przyjmującego oświadczenie klienta oraz datą przyjęcia.
2. W przypadku złożenia reklamacji w sposób, o którym mowa w § 5 ust. 1 pkt 2-3, pracownik Banku przyjmujący reklamację, w terminie do 5 dni roboczych od dnia wpływu reklamacji, zobowiązany jest w formie pisemnej poinformować klienta o przyjęciu jego oświadczenia wraz ze wskazaniem terminu rozpatrzenia reklamacji, o którym mowa w § 10 ust. 1.
3. Proces skargowy rozpoczyna się z datą wpływu zgłoszenia do Banku, niezależnie od tego, czy miało to miejsce w Centrali czy na Punkcie Kasowym.

Rejestracja reklamacji

§ 7

1. Każda reklamacja, która wpłynie do placówki bankowej, jest rejestrowana.
2. Rejestracja reklamacji dokonywana jest przez pracownika Banku odpowiedzialnego za prowadzenie rejestru skarg i reklamacji – w przypadku skarg złożonych w Centrali lub na Punkcie Kasowym lub zgłoszonych na adres e-mail podany na stronie internetowej Banku.
4. Za koordynowanie prac związanych z prawidłowym prowadzeniem rejestru skarg / reklamacji odpowiada pracownik na stanowisku organizacyjno – administracyjny.

§ 8

1. Pracownik placówki bankowej, który otrzymał reklamację pisemną umieszcza na dokumencie:
 - 1) stempel funkcyjny wraz z podpisem;
 - 2) datę przyjęcia skargi;
 - 3) informację o ilości otrzymanych wraz ze skargą załącznikówi niezwłocznie przekazuje ją pracownikowi Banku odpowiedzialnemu za prowadzenie rejestru skarg i reklamacji celem jej zaewidencjonowania.
2. Wzór rejestru skarg/reklamacji/wniosków stanowi załącznik nr 5 do niniejszej Instrukcji.

B. Rozpatrywanie reklamacji

Przydzielanie reklamacji

§ 9

1. Każda reklamacja wraz z załącznikami po jej zarejestrowaniu przekazywana jest niezwłocznie do komórki rozpatrującej w formie pisemnej lub w formie e-mail (zeskanowane dokumenty) na adres Centrali Banku w nieprzekraczalnym terminie dwóch dni roboczych od dnia wpływu reklamacji do placówki bankowej, z zastrzeżeniem §17 ust. 2.
2. Komórka rozpatrująca po otrzymaniu reklamacji rejestruje ją w rejestrze skarg/reklamacji.
3. Wzór rejestru skarg/reklamacji stanowi załącznik nr 6 do niniejszej Instrukcji.
4. Komórka rozpatrująca po zarejestrowaniu skargi zapoznaje się z jej przedmiotem, dokonuje jej kwalifikacji zgodnie z § 16 niniejszej Instrukcji oraz weryfikuje reklamację pod względem formalnym.
5. Komórka rozpatrująca przed udzieleniem odpowiedzi na reklamację zwraca się do komórki organizacyjnej, do której zakresu zadań należy przedmiot reklamacji o wyjaśnienia, z zastrzeżeniem ust. 6.
6. W przypadku, gdy reklamacja dotyczy obszaru działalności więcej niż jednej komórki organizacyjnej, komórka rozpatrująca zwraca się o wyjaśnienia odrębnie do każdej komórki organizacyjnej.
7. Komórka organizacyjna, o której mowa w ust. 5 i ust. 6 jest zobowiązana przekazać pisemne wyjaśnienia wraz z wszelkimi dokumentami związanymi z przedmiotem reklamacji komórce rozpatrującej w nieprzekraczalnym terminie 7 dni.
8. Za rozpatrzenie reklamacji odpowiada kierujący komórką rozpatrującą.
9. W przypadku wątpliwości co do zasadności reklamacji komórka rozpatrująca może zwrócić się o sporządzenie opinii prawnej do kancelarii obsługującej Bank.

C. Udzielenie odpowiedzi na reklamację

§ 10

1. Odpowiedź na reklamację powinna być udzielona klientowi w terminie do 30 dni od dnia otrzymania reklamacji przez placówkę bankową.
2. W szczególnie skomplikowanych przypadkach termin, o którym mowa w ust. 1, może ulec wydłużeniu do 60 dni, a w przypadku klientów instytucjonalnych z wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, w tym wspólników spółek cywilnych i rolników, do 90 dni.
3. Za szczególnie skomplikowane przypadki uznaje się konieczność uzyskania przez Bank dodatkowych informacji/dokumentów od podmiotu trzeciego współpracującego z Bankiem niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji.
4. W przypadku braku możliwości udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację w terminie określonym w ust. 1, jednostka rozpatrująca skargę powinna w formie pisemnej powiadomić o tym klienta w terminie 14 dni od dnia jej wpływu wraz z podaniem:
 - 1) przyczyn opóźnienia w rozpatrywaniu skargi wraz z przeprosinami;
 - 2) okoliczności, które muszą zostać ustalone;

- 3) przewidywanego terminu udzielenia odpowiedzi na złożoną skargę, który nie może być dłuższy niż wskazany w ust. 2.
5. Do zachowania terminu, o którym mowa w ust. 1 – 2 i 4 wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
6. W przypadku niedotrzymania terminu określonego w ust. 1, a w określonych przypadkach terminu określonego w ust. 2, reklamację uznaje się za rozpatrzoną zgodnie z wolą klienta.
7. Bank, udzielając odpowiedzi na reklamację, bierze pod uwagę stan faktyczny istniejący w ostatnim dniu terminu na udzielenie odpowiedzi na reklamację, chyba że informacje i ewentualne dokumenty, jakimi dysponuje Bank, umożliwią udzielenie odpowiedzi wcześniej.
8. 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.

§ 11

1. Odpowiedź na reklamację formułuje komórka rozpatrująca.
2. Odpowiedź na reklamację udzielana jest w formie pisemnej, na papierze firmowym lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji, przy użyciu czcionki Time New Roman 12 pkt, a na uzasadnione żądanie klienta przy użyciu większej czcionki i wysłana bez względu na sposób rozpatrzenia reklamacji:
 - 1) listem poleconym na adres korespondencyjny podany przez klienta z zastrzeżeniem ust. 5 lub
 - 2) wyłącznie na wniosek klienta z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres mailowy, z którego skarga została wysłana, chyba że klient poda w reklamacji inny adres mailowy poprzez załączenie skanu odpowiedzi.
3. Odpowiedź na reklamację podpisuje dwóch pracowników komórki rozpatrującej uprawnionych przez Zarząd Banku do udzielania odpowiedzi na reklamację z zastrzeżeniem ust. 4 i ust. 11.
4. W przypadku gdy pracownicy komórki rozpatrującej nie zostali uprawnieni przez Zarząd Banku do udzielania odpowiedzi na reklamację, odpowiedź na reklamację podpisują członkowie Zarządu Banku zgodnie z zasadą reprezentacji Banku po jej przedłożeniu przez komórkę rozpatrującą z zastrzeżeniem ust. 11.
5. W odniesieniu do klientów Banku, adres korespondencyjny, o którym mowa w ust. 1 pkt 1 powinien być zgodny z adresem wskazanym w umowie zawartej z klientem, którego dotyczy reklamacji.
6. W przypadku braku zgodności adresu korespondencyjnego, o którym mowa w ust. 1 pkt 1, odpowiedź przesłana zostanie na adres wskazany w umowie zawartej z klientem, którego dotyczy reklamacja.
7. W przypadku nie podania przez klienta adresu korespondencyjnego oraz braku adresu w umowie zawartej z klientem odpowiedź na reklamację pozostanie do odbioru w Centrali.
8. W odniesieniu do klientów, którzy nie zawarli z Bankiem umowy, a złożyli reklamację, odpowiedź wysyłana jest na adres wskazany w formularzu lub adres mailowy, o którym mowa w ust. 1 pkt 2. Postanowienie ust. 4 stosuje się odpowiednio.
9. Pismo do klienta w przypadku odpowiedzi pozytywnej na zarzuty klienta zawiera
 - 1) nazwę komórki rozpatrującej;
 - 2) numer reklamacji;
 - 3) temat reklamacji;
 - 4) wyczerpującą informację, w jaki sposób reklamacja została rozpatrzona;

- 5) uzasadnienie faktyczne i prawne, ze wskazaniem stosownych przepisów prawa, zapisów regulaminów i umów podpisanych z klientem, a jeśli jest to możliwe z przytoczeniem ich brzmienia, chyba że reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą klienta;
 - 6) imię, nazwisko, stanowisko służbowe i stempel funkcyjny osoby udzielającej odpowiedzi;
 - 7) określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi.
10. W przypadku odpowiedzi negatywnej na zarzuty klienta treść odpowiedzi powinna zawierać informacje, o których mowa w ust. 8 pkt 1) – 6), oraz dodatkowo pouczenie o:
- 1) możliwości i sposobie odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację;
 - 2) możliwości złożenia zapisu na Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego;
 - 3) możliwości skorzystania z instytucji Arbitra Bankowego przy Związku Banków Polskich;
 - 4) wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego;
 - 5) możliwości wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który ma być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy.
11. Pouczenie, o którym mowa w ust. 10, powinno mieć następujące brzmienie:
- „Bank Spółdzielczy w Głubczycach jest podmiotem podlegającym nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego. W razie sporu z Bankiem może Pani/Pan zwrócić się o pomoc do Powiatowego Rzecznika Praw Konsumentów.*
- Od stanowiska zawartego w odpowiedzi na skargę może Pani/Pan:*
- 1) odwołać się do wyższych szczebli decyzyjnych Banku, w tym Rady Nadzorczej Banku,*
 - 2) złożyć zapis na Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego,*
 - 3) skorzystać z instytucji Arbitra Bankowego przy Związku Banków Polskich,*
 - 4) złożyć wniosek do Rzecznika Finansowego w sprawie rozwiązania sporu lub*
 - 5) wystąpić z powództwem do sądu powszechnego.”*

12. Formularz wzoru odpowiedzi pozytywnej albo negatywnej na złożoną reklamację stanowi odpowiednio załącznik nr 11 albo nr 12 do niniejszej Instrukcji.

§ 12

1. W przypadku złożenia przez klienta Banku odwołania od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację, podlega ono rejestracji, zgodnie z zasadami określonymi w § 7 ust. 2 i niezwłocznie przekazywane jest do komórki rozpatrującej.
2. Komórka rozpatrująca po zarejestrowaniu odwołania przekazuje odwołanie wraz z całą dokumentacją zgromadzoną w sprawie do Zespołu ds. ryzyk, sprawozdawczości i zgodności o dodatkowe wyjaśnienia.
3. Komórka organizacyjna, do której zakresu zadań należy przedmiot reklamacji po przeanalizowaniu sprawy sporządza opinię, którą przekazuje wraz z odwołaniem oraz zgromadzoną w sprawie dokumentacją do Zarządu.
4. Zarząd rozpatruje odwołanie, o którym mowa w ust. 1 i przekazuje odpowiedź klientowi Banku, w terminie do 30 dni od złożenia odwołania.
5. Odpowiedź, o której mowa w ust. 4, przekazywana jest również w formie elektronicznej na adres: [...] do wiadomości komórki rozpatrującej, która pierwotnie udzielała odpowiedzi na reklamację klienta.

D. Przechowywanie dokumentacji

§ 13

1. Za przechowywanie dokumentacji (w formie papierowej i/lub elektronicznej), dotyczącej zgłaszanych reklamacji, odpowiedzialna jest komórka rozpatrująca.
2. Okres przechowywania dokumentacji, o której mowa w ust. 1, powinien być nie krótszy niż 5 lat.

E. Sprawozdawczość

§ 14

1. Komórka rozpatrująca zobowiązana jest do prowadzenia rejestru skarg / reklamacji zgodnie z wzorem stanowiącym załącznik nr 6 do niniejszej Instrukcji.
2. Komórka rozpatrująca informuje komórkę ds. ryzyka operacyjnego oraz komórkę ds. ryzyka braku zgodności o przyjętych, zarejestrowanych i rozpatrzonych skargach i reklamacjach, w formie elektronicznej, w terminie do 10-go dnia miesiąca po zakończeniu każdego kwartału.
3. Wzór informacji, o której mowa w ust. 2, stanowi załącznik nr 8 do niniejszej Instrukcji.

Rozdział 3. Postępowanie wewnętrzne Banku

§ 15

1. W przypadku uznania przez komórkę rozpatrującą reklamacji za zasadną, komórka rozpatrująca informuje o tym fakcie Członka Zarządu nadzorującego komórkę do której zadań dotyczy reklamacja oraz Zespół ds. ryzyk, sprawozdawczości i zgodności.
2. Odpowiedni Członek Zarządu zleca odpowiednim komórkom organizacyjnym Centrali, 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.
3. Wyniki analizy, o której mowa w ust. 1, przekazywane są do komórki rozpatrującej / wraz z propozycją mechanizmów ograniczających ryzyko wystąpienia reklamacji.
4. Komórka rozpatrująca koordynuje proces usuwania stwierdzonych nieprawidłowości uznanych w reklamacji za zasadne.
5. Komórka rozpatrująca 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 skargach / reklamacjach, w szczególności wynikających z organizacji Banku i o 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 skarg;
- 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 skarg i reklamacji, ich rozpatrywania oraz podejmowanych działań następczych, w tym w szczególności sprawozdań zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

Rozdział 4. Rozpatrywanie skarg

§ 16

1. Wystąpienie klienta może być zakwalifikowane jako:
 - 1) skarga (skarga pracownicza, skarga na członka Zarządu Banku, skarga na prezesa Zarządu oraz na Zarząd Banku);
 - 2) reklamacja;
 - 3) wniosek.
2. O kwalifikacji, o której mowa w ust. 1 decyduje treść wystąpienia klienta.

A. Skargi pracownicze

§ 17

- 1) W przypadku wpływu do Centrali skargi dotyczącej zachowania pracowników, przekazywana jest ona niezwłocznie do bezpośredniego przełożonego pracownika, którego zachowanie jest przedmiotem skargi dokonując wstępnej analizy skargi i wraz z opinią w sprawie przekazują ją do Zarządu Banku.
- 2) Do rejestracji i rozpatrywania skarg, o których mowa w ust. 1 oraz udzielania odpowiedzi stosuje się odpowiednio postanowienia § 4-16 niniejszej Instrukcji, z wyjątkiem § 4 ust. 4 pkt 6 i ust. 6, § 6 ust.3, § 10 ust. 5, § 11 ust. 8, ust. 10 pkt 4 i ust. 11 pkt 4 §§ 20 - 21.

B. Skargi na członka Zarządu Banku i Zarząd

§ 18

1. Wszystkie skargi, dotyczące członków Zarządu Banku oraz Zarządu Banku, za wyjątkiem przekazywane są do komórki rozpatrującej.
2. Komórka rozpatrująca po zarejestrowaniu skargi, o której mowa w ust. 1 przekazuje ją Przewodniczącemu Rady Nadzorczej.

3. Przewodniczący Rady Nadzorczej zwołuje prezydium, które po przeanalizowaniu skargi przygotowuje rekomendację co do treści uchwały podejmowanej przez Radę Nadzorczą.
4. Rada Nadzorcza rozpatruje skargę zgodnie z obowiązującymi w Banku regulacjami.
5. Do skarg, o których mowa w ust. 1, stosuje się odpowiednio postanowienia § 4 – 7 niniejszych zasad.
6. Skargi przekazywane przez pracowników anonimowo są rozpatrywane zgodnie z odpowiednią procedurą, zawartą w „Instrukcji zgłaszania naruszeń prawa oraz obowiązujących procedur i standardów etycznych”.

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

§ 19

1. Oświadczenia składane przez klientów Banku, dotyczące poprawy jego funkcjonowania oraz poszerzenia oferty produktowej przekazywane są do komórki rozpatrującej.
2. Komórka rozpatrująca po zarejestrowaniu wniosku, o którym mowa w ust. 1 dokonuje analizy wniosku w rejestrze stanowiącym załącznik nr 7 do niniejszej Instrukcji i wraz ze swoją rekomendacją przekazuje do Zarządu Banku, zgodnie z załącznikiem nr 7 do niniejszej Instrukcji.
3. Informacja zawarta w rejestrze wniosków przekazywana jest przez komórkę rozpatrującą do komórki ds. ryzyka w okresach kwartalnych - w terminie do 10-go dnia miesiąca po zakończeniu kwartału, zgodnie z załącznikiem nr 8 do niniejszej Instrukcji.
4. Do wniosków, o których mowa w ust. 1 stosuje się odpowiednio postanowienia § 4 – 16 za wyjątkiem § 4 ust. 4 pkt 6 i ust. 6, , § 6 ust.3, § 10 ust. 5, § 11 ust. 8, ust. 10 pkt 4 i ust. 11 pkt 4 §§ 20 - 21 niniejszej Instrukcji.

D. Reklamacje kartowe

§ 20

1. Reklamacje dotyczące transakcji dokonywanych kartami płatniczymi wydanymi przez Bank mogą być zgłaszane przez klientów:
 - 1) osobiście w placówce bankowej w formie pisemnej lub ustnej do protokołu;
 - 2) telefonicznie w formie ustnej poprzez kontakt z Call Center, którego numery podane są na stronie internetowej banku;
 - 3) listownie w formie pisemnej na adres placówki bankowej;
 - 4) z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wysyłając e-mail na adres podany na stronie internetowej banku;
 - 5) faksem w formie pisemnej na numery podane na stronach internetowych banku, z zastrzeżeniem ust. 2 i 3.
2. W przypadku reklamacji dotyczących transakcji dokonanych kartami płatniczymi złożonych przez klientów instytucjonalnych, za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą (w tym również wspólników spółek cywilnych oraz rolników) reklamacje mogą być zgłaszane w formie:
 - 1) osobiście lub w formie pisemnej w Centrali (siedzibie banku);
 - 2) listownie w formie pisemnej na adres Centrali;

- 3) z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wysyłając e-mail na adres podany na stronie internetowej banku;
 - 4) faksem w formie pisemnej na numery Banku podane na stronach internetowych banku,
3. W przypadku reklamacji dotyczących transakcji dokonanych kartami płatniczymi złożonych w formie ustnej przez klientów indywidualnych oraz osoby fizyczne prowadzące działalność gospodarczą (w tym również wspólników spółek cywilnych i rolników), pracownik przyjmujący reklamację, najpóźniej następnego dnia roboczego od dnia wpływu reklamacji, zobowiązany jest w formie pisemnej zgodnie z załącznikiem nr 7 do zasad poinformować klienta o przyjęciu jego oświadczenia wraz ze wskazaniem terminu rozpatrzenia reklamacji, o którym mowa w zasadach, oraz zobowiązać klienta do złożenia podpisu na formularzu reklamacji wypełnionym przez pracownika banku w terminie 3 dni od dnia otrzymania pisma.
4. Reklamacje dotyczące transakcji dokonanych kartami płatniczymi winny być składane na obowiązujących w banku formularzach wg wzorów stanowiących odpowiednio:
- 1) załącznik nr 12 – w przypadku klientów indywidualnych i osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą (w tym również wspólników spółek cywilnych oraz rolników);
 - 2) załącznik nr 13 – w przypadku klientów instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą (w tym również wspólników spółek cywilnych) oraz rolników.
5. Jeżeli reklamacja dotyczy niezgodności w obciążeniu lub uznaniu rachunku karty, pracownik banku jest zobowiązany przed przyjęciem reklamacji do sprawdzenia czy wystąpiła niezgodność w obciążeniu lub uznaniu rachunku karty.
6. Treść reklamacji kartowej złożonej w formie pisemnej z zastrzeżeniem ust. 7 powinna zawierać:
- 1) imię i nazwisko składającego reklamację;
 - 2) adres korespondencyjny;
 - 3) dokładny opis zdarzenia lub przedmiotu zastrzeżeń klienta;
 - 4) oczekiwany przez klienta stan po rozpatrzeniu zastrzeżeń;
 - 5) własnoręczny podpis składającego reklamację,...
7. Reklamacja kartowa musi dodatkowo, oprócz elementów wymienionych w Zasadach, zawierać:
- 1) imię i nazwisko posiadacza karty/użytkownika karty;
 - 2) numer karty/karty NFC;
 - 3) numer rachunku, do którego wydano kartę/kartę NFC;
 - 4) datę transakcji;
 - 5) kwotę transakcji;
 - 6) miejsce dokonania reklamowanej transakcji (nazwa placówki, miasto, państwo);
8. W przypadku stwierdzenia przez Bank braku informacji wymaganych do rozpatrzenia reklamacji, Bank zwraca się do klienta o ich uzupełnienie w formie, w jakiej klient złożył reklamację.
9. W sytuacji odmowy podania przez klienta wszystkich danych niezbędnych do rozpoczęcia procesu dotyczącego rozpatrzenia reklamacji, a także w razie odmowy złożenia podpisu na formularzu reklamacji dotyczącej transakcji dokonanej kartą, Bank informuje klienta, że rozpatrzenie reklamacji nie będzie możliwe ze względu na niekompletność oświadczenia klienta.
10. Reklamację każdej transakcji należy złożyć na oddzielnym piśmie lub na oddzielnym formularzu; Do reklamacji – o ile to możliwe – należy dołączyć dokumenty, dodatkowe informacje/wyjaśnienia dotyczące reklamowanej transakcji. Rejestracja reklamacji odbywa się zgodnie z obowiązującymi w Banku zasadami.

11. Reklamacja przekazywana jest niezwłocznie w formie elektronicznej lub faksem do rozpatrzenia przez COI, z zastrzeżeniem ust. 13.
12. Placówka Banku przekazuje reklamację wraz ze wszystkimi załącznikami najpóźniej następnego dnia roboczego od daty jej wpływu na adres: karty_reklamacje@bps.pl
13. W przypadku reklamacji wypłaty gotówki w bankomacie obsługiwanym przez placówkę Banku, należy do dokumentacji załączyć dziennik bankomatowy w wersji elektronicznej wraz z informacją, czy w dniu reklamowanej transakcji wystąpiła nadwyżka i w jakiej wysokości, niedobór lub nie stwierdzono nadwyżki/niedoboru.
14. Za szczególnie skomplikowane przypadki uznaje się reklamacje dotyczące transakcji dokonanych kartą poza granicami kraju lub wymagające uzyskania informacji od organizacji zajmujących się rozliczeniem transakcji wykonywanych przy użyciu kart płatniczych lub od podmiotów trzecich współpracujących z Bankiem.
15. COI prowadzi postępowanie wyjaśniające w sprawie reklamowanej transakcji.
16. Wszelkie informacje na temat prowadzonej reklamacji posiadacz rachunku/użytkownik karty uzyskuje w placówce Banku, do której wpłynęła reklamacja.
17. W przypadku uznania reklamacji, COI uznaje rachunek klienta¹.
18. Treść, forma oraz termin udzielenia przez Bank odpowiedzi na reklamację określone są w niniejszych Zasadach.
19. Udzielając odpowiedzi na reklamację Bank bierze pod uwagę stan faktyczny istniejący w ostatnim dniu terminu na udzielenie odpowiedzi na reklamację, chyba że informacje i ewentualne dokumenty, jakimi dysponuje Bank, umożliwiają udzielenie odpowiedzi wcześniej.
20. 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.
21. W przypadku, gdy posiadacz karty zdecyduje się na upoważnienie Banku do wykonywania jego praw jako pokrzywdzonego w postępowaniu karnym, winien on złożyć w Banku stosowne pełnomocnictwo z prawem do udzielania dalszych pełnomocnictw, ze wskazaniem sygnatury sprawy i organu, przed którym toczy się postępowanie karne; wraz ze złożeniem pełnomocnictwa posiadacz karty powinien dodatkowo zawrzeć z Bankiem umowę z elementami zlecenia, która będzie regulować wzajemne prawa i obowiązki stron oraz ewentualne rozliczenia stron związane z wykonywaniem umowy przez Bank.
22. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym załączniku zastosowanie znajdują postanowienia zawarte w zasadach.

Rozdział 5. Rzecznik Finansowy

§ 21

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.

§ 22

1. Bank w terminie 45 dni od zakończenia roku kalendarzowego przekazuje Rzecznikowi Finansowemu sprawozdanie dotyczące rozpatrywania skarg oraz liczby wystąpień klientów na drogę postępowania sądowego w wyniku
2. Sprawozdanie, o którym mowa w ust. 1 zawiera w szczególności:
 - 1) liczbę skarg;
 - 2) liczbę uznanych i nieuwzględnionych roszczeń, wynikających z wniesionych skarg;
 - 3) informacje o wartości roszczeń zgłoszonych w pozwach kwot i kwot zasądzonych prawomocnymi orzeczeniami sądów na rzecz klientów w okresie sprawozdawczym.
3. Wzór sprawozdania, o którym mowa w ust. 2 stanowi odpowiednio załącznik nr 8 do niniejszej Instrukcji.

Rozdział 6 Postanowienia końcowe

§ 23

Postanowień § 4 ust. 6 – 7, § 6 ust.3, § 10 ust. 5, § 11 ust. 8 i ust. 10 pkt 4, §§ 21 – 22 nie stosuje się do klientów instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą oraz rolników.

§ 24

1. Nadzór na procesem przyjmowania i rozpatrywania reklamacji/skarg sprawuje Prezes Zarządu.
2. Niniejsza Instrukcja podlega zatwierdzeniu przez Radę Nadzorczą.
3. Zapisy niniejszej Instrukcji są znane wszystkim pracownikom bezpośrednio zajmującym się świadczeniem usług i sprzedażą produktów oferowanych przez Bank, rozpatrywaniem skarg oraz sprawującym kontrolę i nadzór nad tymi procesami.
4. Za dopełnienie ww. obowiązku odpowiada komórka rozpatrująca skargi.
5. Niniejsze zasady wchodzi w życie z dniem podjęcia. Jednocześnie traci moc obowiązywania „Instrukcja rozpatrywania skarg i wniosków w BS Głubczyce” wprowadzona uchwałą Zarządu 48/Z/2014_03-11-2014 oraz „Regulamin rozpatrywania reklamacji związanych z usługami świadczonymi przez Bank” wprowadzony uchwałą 27/Z/2015_12-10-2015r.

Przewodniczący
Rady Nadzorczej
Edward Bernacki

Sekretarz
Rady Nadzorczej
Michał Gawłowski

CZŁONEK ZARZĄDU
ds finansowo-księgowych
Beata Skowrońska

PREZES ZARZĄDU
Tomasz Dziaduch

ⁱ W przypadku reklamacji dotyczących klientów Banków Spółdzielczych COI uzna rachunek klienta Banku Spółdzielczego i prześle do Banku Spółdzielczego stosowną informację.