



Bank Spółdzielczy w Głubczycach

Grupa BPS

Załącznik do Uchwały

Zarządu Banku Spółdzielczego w Głubczycach

Nr 04/VI/Z/2023 z dnia 23.06.2025 roku

ZASADY
SKŁADANIA I ROZPATRYWANIA
SKARG I REKLAMACJI
W BANKU SPÓŁDZIELCZYM W GŁUBCZYCACH

METRYKA REGULACJI

PODSTAWOWE DANE REGULACJI:

Tytuł regulacji	Zasady składania i rozpatrywania skarg i reklamacji w Banku Spółdzielczym w Głubczycach
Nr uchwały	04/VI/Z/2025
Data wydania	23 czerwca 2025 roku
Data obowiązywania	Z dniem podjęcia uchwały
Tytuł regulacji zmienionej	Zasady składania i rozpatrywania skarg i reklamacji
Nr uchwały regulacji zmienionej	4/VIII/Z/2023 z dnia 28 sierpnia 2023 roku
Zakres i powód zmian regulacji <i>(niepotrzebne skreślić)</i>	1) Zmiana wymogów regulacyjnych instytucji nadzorczych (zmiana przepisów zewnętrznych), 2) Zaleceń kontroli (wewnętrznych, zewnętrznych), 3) Okresowej weryfikacji przyjętych procedur, 4) Doprecyzowanie zapisów w zakresie skarg na brak dostępności
Komórki obowiązujące	Wszyscy

OSOBY ZAANGAŻOWANE:

Komórka opracowująca regulację	Stanowisko ds. zgodności
Komórka opiniująca	Stanowisko ds. zgodności
Komórka zatwierdzająca	Zarząd

HISTORIA ZMIAN:

Zmiany 2023	Modyfikacja i aktualizacja dokumentu
Zmiany 2025	Zmiana wymogów regulacyjnych instytucji nadzorczych (zmiana przepisów zewnętrznych), wykonanie zaleceń kontroli (wewnętrznych, zewnętrznych), a także doprecyzowanie zapisów w zakresie skarg na brak dostępności.

Spis treści

Rozdział 1. Postanowienia ogólne	4
Rozdział 2. Przebieg procesu reklamacyjnego	5
A. Przyjęcie reklamacji	6
B. Rozpatrywanie reklamacji	9
C. Udzielenie odpowiedzi na reklamację	10
D. Przechowywanie dokumentacji	12
E. Sprawozdawczość.....	12
Rozdział 3. Postępowanie wewnętrzne Banku	13
Rozdział 4. Rozpatrywanie skarg	13
A. Skargi na zachowanie pracowników.....	13
B. Skargi na działalność Banku.....	14
C. Wnioski dotyczące poprawy funkcjonowania Banku oraz poszerzenia jego oferty produktowej	14
Rozdział 5 Rozpatrywanie skarg i reklamacji ubezpieczeniowych	14
Rozdział 6. Reklamacje kartowe	15
A. Reklamacje transakcyjne	15
B. Rejestracja i rozpatrywanie reklamacji transakcyjnych.....	16
Rozdział 7. Rzecznik Finansowy.....	18
Rozdział 8. Postanowienia końcowe	19

Wykaz załączników

Załącznik nr 1 Formularz reklamacji (klienci indywidualni)
Załącznik nr 2 Formularz reklamacji (klienci instytucjonalni)
Załącznik nr 3 Rejestr reklamacji/skarg / wniosków
Załącznik nr 4 Rejestr wniosków
Załącznik nr 5 Informacja o przyjętych, zarejestrowanych i rozpatrzonych reklamacjach/ skargach / Informacja o przyjętych wnioskach
Załącznik nr 6 Wzór pisma informującego o wpływie reklamacji/skargi/wniosku
Załącznik nr 6a Wzór pisma informującego o usłudze chargeback
Załącznik nr 7 Wzór pisma informującego o wpływie reklamacji (nie klient)
Załącznik nr 8 Wzór odpowiedzi negatywnej do klienta
Załącznik nr 9 Wzór odpowiedzi pozytywnej do klienta
Załącznik nr 10 Formularz reklamacji kartowej klient indywidualny
Załącznik nr 11 Formularz reklamacji kartowej klient instytucjonalny
Załącznik nr 12 Formularz reklamacji ubezpieczeniowej
Załącznik nr 13 Reklamacje dotyczące transakcji dokonywanych kartami płatniczymi
Załącznik nr 14 Oświadczenie dotyczące przetwarzania danych osobowych klienta będącego osobą fizyczną
Załącznik nr 15 Wzór pisma informującego odbiorcę o reklamacji płatnika
Załącznik nr 16 Wzór pisma informującego bank odbiorcy o reklamacji płatnika
Załącznik nr 17 Wzór formularza zgłaszania niedostępności

§ 1

1. Niniejsze „Zasady składania i rozpatrywania skarg i reklamacji w Banku Spółdzielczym w Głubczycach”, zwane dalej Zasadami, określają tryb przyjmowania i rozpatrywania reklamacji kierowanych do Banku przez jego klientów.
2. Zasady stosowane są również odpowiednio w przypadku złożenia do Banku skargi lub wniosku.
3. Zasady stosowane są również odpowiednio do skarg i reklamacji dotyczących oferowania przez Bank ubezpieczeń.
4. Zasady stosowane są również odpowiednio do złożonych reklamacji / skarg / wniosków / uwag w ramach usług dostępności.

§ 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

Ilekroć w niniejszych Zasadach użyte są poniższe określenia mają one następujące znaczenie:

1. **Bank** – Bank Spółdzielczy w Głubczycach;
2. **Bank Zrzeszający** - Bank Polskiej Spółdzielczości SA w Warszawie;
3. **Centrala Banku** – Centrala Banku Spółdzielczego w Głubczycach;
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 a także pracownik Banku;
5. **Komórka ds. skarg i reklamacji** – komórka organizacyjna Centrali Banku, która ma za zadanie obsługę centralnego rejestru skarg i reklamacji, przesyłanie skarg do komórki rozpatrującej skargę /reklamację, przygotowującą odpowiedź do klienta, przysyłającą informacje do Rzecznika Finansowego i do KNF. W Banku tę funkcję pełni Stanowisko ds. organizacyjno – administracyjnych;
6. **Komórka rozpatrująca skargę lub reklamację** – właściwa pod względem podziału zadań komórka organizacyjna, której Komórka ds. skarg i reklamacji przydzieliła rozpatrzenie skargi lub reklamacji;
7. **Komórka księgową** – Pracownik Banku pracujący na Stanowisku ds. finansowo-księgowych i rozliczeń;
8. **Komórka ds. zgodności** – Pracownik Banku pracujący na Stanowisku ds. zgodności;
9. **Oddział Banku** – jednostka organizacyjna Banku;
10. **Osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą** – obejmuje również, wspólników spółek cywilnych oraz rolników;
11. **Placówka Banku** – Centrala;
12. **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;
13. **Proces reklamacyjny** – proces rozpatrywania reklamacji obejmujący etapy przyjęcia, rejestracji, analizy, realizacji i udzielenia odpowiedzi na złożone oświadczenie klienta;
14. **Reklamacja** – każde wystąpienie klienta kierowane do Banku, zawierające zastrzeżenia do usług świadczonych przez Bank w zakresie obsługi produktów bankowych;
15. **Skarga** – każde wystąpienie klienta, z wyjątkiem reklamacji, kierowane do Banku odnoszące się do zastrzeżeń dotyczących jakości usług świadczonych przez Bank lub wykonywanej przez Bank działalności;
16. **Skarga (Skarga na brak dostępności)** – skarga Konsumenta na niezapewnianie spełniania wymagań dostępności przez produkt albo usługę, zgodnie z ustawą z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze;
17. **Sygnat** – anonimowe wystąpienie w sprawie nieprawidłowości złożone przez pracowników lub klientów za pośrednictwem autonomicznego kanału komunikacyjnego;
18. **Sygnalista** – osoba zgłaszająca anonimowo informację na temat nieprzestrzegania przepisów zewnętrznych, regulacji wewnętrznych lub przyjętych standardów postępowania;

19. **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;
20. **Wniosek** – każde oświadczenie klienta oraz pracownika dotyczące poprawy funkcjonowania Banku, lepszego zaspokojenia potrzeb klientów, usprawnienia pracy lub poszerzenia oferty;
21. **Zgłoszenie klienta** – złożona przez klienta reklamacja/skarga/wniosek za pośrednictwem strony internetowej Banku;
22. **Płatnik** – osoba fizyczna, osoba prawna oraz jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, składającą zlecenie płatnicze
23. **Ustawa o dostępności** – ustawa z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze;
24. **Odbiorca** – osoba fizyczna, osoba prawna oraz jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, będącą odbiorcą środków pieniężnych stanowiących przedmiot transakcji płatniczej,
25. **Infolinia Banku** – obsługa Klienta świadczona przez Bank drogą telefoniczną, faksową lub pocztą elektroniczną (e-mail);
26. **IOD** – Inspektor Ochrony Danych;
27. **ASI** – Administrator Systemu Informatycznego;
28. Przez **usługi płatnicze w Banku** rozumie się działalność polegającą na:
 - 1) Przyjmowaniu wpłat gotówki i dokonywaniu wypłat gotówki z rachunku płatniczego oraz wszelkie działania niezbędne do prowadzenia rachunku;
 - 2) Wykonywaniu transakcji płatniczych, w tym transferu środków pieniężnych na rachunek płatniczy u dostawcy użytkownika lub u innego dostawcy;
 - 3) Przez wykonywanie usług polecenia zapłaty, w tym jednorazowych poleceń zapłaty,
 - 4) Przy użyciu karty płatniczej,
 - 5) Usługi BLIK,
 - 6) Przez wykonywanie usług polecenia przelewu, w tym stałych zleceń.
 - 7) Wykonywanie transakcji przy użyciu kart kredytowych,
 - 8) Świadczeniu usługi przekazu pieniężnego;
 - 9) Świadczeniu usługi inicjowania transakcji płatniczej;
 - 10) Świadczeniu usługi dostępu do informacji o rachunku.

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, w placówce Banku;
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 potwierdzenia wpływu reklamacji;
 - 6) sposób powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji, w tym formę odpowiedzi i sposób jej doręczenia;
 - 7) pouczenie, o którym mowa w §16 ust. 9 i 10;
 - 8) 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 do **7 dni** od dnia, w którym nastąpiło zgłoszenie roszczeń klienta wobec Banku. Wzór informacji, o której mowa w zdaniu poprzednim stanowi **załącznik nr 7** do niniejszych zasad.

A. Przyjęcie reklamacji

Złożenie reklamacji

§ 5

1. Bank zapewnia klientowi możliwość złożenia reklamacji:
 - 1) osobiście w siedzibie Banku lub w dowolnej placówce Banku, na piśmie lub ustnie do protokołu;
 - 2) telefonicznie w formie ustnej poprzez kontakt z numerami podanymi na stronie internetowej Banku;
 - 3) listownie w formie pisemnej na adres siedziby Banku lub dowolnej placówki Banku;
 - 4) z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wysyłając e-mail na adres: bank@bsglubczyce.pl
 - 5) w ramach usługi e-Doręczeń: AE:PL-24798-10491-TVUJB-28
 - 6) faksem w formie pisemnej na numery placówek Banku, podane na stronie internetowej Banku, z zastrzeżeniem ust. 6.;
 - 7) za pośrednictwem bankowości elektronicznej.
2. Treść reklamacji złożonej w formie pisemnej powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko lub nazwę klienta;
 - 2) adres korespondencyjny;
 - 3) adres do elektronicznych doręczeń, o ile dotyczy;
 - 4) dokładny opis zdarzenia lub przedmiotu zastrzeżeń klienta;
 - 5) oczekiwany przez klienta stan po rozpatrzeniu zastrzeżeń;
 - 6) w przypadku formy pisemnej wymagany jest własnoręczny podpis klienta;
 - 7) w przypadku przesłania reklamacji na adres skrzynki do elektronicznych doręczeń lub na skrzynkę ePUAP – wymagany jest podpis elektroniczny.
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, 10-12 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 13 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.
10. Złożenie reklamacji nie zwalnia klienta z obowiązku terminowego regulowania zobowiązań wobec Banku.

Usługa Chargeback

§ 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, Komórka rozpatrująca reklamację 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.
7. Decyzja w sprawie zwrotu kwoty transakcji posiadaczowi karty/użytkownikowi karty jest niezależna od Banku.
8. Komórka rozpatrująca reklamację 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.
9. W przypadku świadczenia przez Bank usługi chargeback nie stosuje się postanowień niniejszych Zasad zawartych w §16 ust. 8-13.

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.
2. W przypadku stwierdzenia że transakcja, o której mowa w ust. 1 nie była autoryzowana, Komórka rozpatrująca reklamację jest zobowiązana niezwłocznie przekazać informację do Banku Zrzeszającego, 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, Komórka rozpatrująca reklamację niezwłocznie przekazuje klientowi.
4. W przypadku znaczącego naruszenia bezpieczeństwa transakcji płatniczych Komórka ds. skarg i reklamacji informuje o tym fakcie Zarząd i przygotowuje pismo w tej sprawie do Komisji Nadzoru Finansowego (KNF), podpisywane przez Prezesa Zarządu.
5. Za znaczące naruszenie bezpieczeństwa transakcji płatniczych uznaje się przypadek, który spełnia co najmniej jedno kryterium:
 - 1) Dotyczy co najmniej 20% klientów Banku,
 - 2) Naruszenie dotyczy kwoty przekraczającej 5% funduszy własnych.

6. O znaczącym naruszeniu bezpieczeństwa transakcji płatniczych Rada Nadzorcza Banku jest informowana na najbliższym posiedzeniu.
7. O naruszeniach nieznaczących Zarząd i Rada Nadzorcza są informowane w ramach sprawozdania z oceny ryzyka operacyjnego na podstawie Instrukcji sporządzania informacji zarządczej.

Zgłoszenie reklamacji transakcji z użyciem nieprawidłowego unikatowego identyfikatora (NUI)

§ 8

W przypadku zgłoszenia przez płatnika transakcji wykonanej z użyciem NUI Komórka handlowa ma obowiązek:

1. W przypadku, gdy odbiorcą jest klient Banku:
 - 1) Powiadomić odbiorcę w terminie do 3 dni roboczych o nieprawidłowo przekazanych środkach i wezwać do bezpłatnego zwrotu środków na wydzielony rachunek zwrotu,
 - 2) Powiadomić odbiorcę o przekazaniu jego imienia i nazwiska oraz adresu / nazwy podmiotu i adresu siedziby płatnikowi w przypadku nie zwrócenia środków w ciągu 30 dni. Wzór informacji zawiera załącznik nr 15.
 - 3) W przypadku zwrotu środków o których mowa w punkcie a) zwrócić środki płatnikowi w terminie do 3 dni roboczych od daty wpływu środków na rachunek zwrotów.
 - 4) W przypadku braku zwrotu środków w ciągu 30 dni – przekazania płatnikowi informacji zawierającej imię i nazwisko oraz adres / nazwę podmiotu i adres siedziby.
2. W przypadku, gdy odbiorcą jest klient innego banku:
 - 1) Powiadomić bank odbiorcy w terminie do 3 dni roboczych o nieprawidłowo przekazanych środkach i wezwać do bezpłatnego zwrotu środków na wydzielony rachunek zwrotu. Wzór informacji zawiera załącznik nr 16.
 - 2) W przypadku zwrotu środków o których mowa w punkcie a) zwrócić środki płatnikowi w terminie do 3 dni roboczych od daty wpływu środków na rachunek zwrotów.
 - 3) Przekazać płatnikowi w terminie do 3 dni roboczych informacji otrzymanych od Banku odbiorcy.

Potwierdzenie złożenia reklamacji

§ 9

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 placówce Banku;
 - 2) ustnej w placówce Banku, 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 2-5, pracownik Banku przyjmujący reklamację, w terminie do 4 dni roboczych od dnia wpływu reklamacji, zobowiązany jest w formie pisemnej zgodnie z **załącznikiem nr 6** poinformować klienta o przyjęciu jego oświadczenia wraz ze wskazaniem terminu rozpatrzenia reklamacji, o którym mowa w §15 ust. 1-2.
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

§10

1. Każda reklamacja, która wpłynie do Banku w sposób opisany w §5 ust. 1, jest rejestrowana.
2. Rejestracja reklamacji dokonywana jest przez pracownika odpowiedzialnego za prowadzenie rejestru reklamacji:
3. Za koordynowanie prac związanych z prawidłowym rejestrowaniem reklamacji i przygotowanie odpowiedzi do klienta odpowiada Stanowisko ds. organizacyjno - administracyjnych.
4. Rejestracja Reklamacji / Zgłoszeń / Skarg w ramach usług dostępności odbywa się w sposób tożsamy z poniższymi zasadami.

§ 11

1. Pracownik placówki Banku, który otrzymał reklamację pisemną umieszcza na dokumencie:
 - 1) pieczętkę imienną wraz z podpisem;
 - 2) datę przyjęcia reklamacji;
 - 3) informację o ilości otrzymanych wraz z reklamacją załączników.
2. W przypadku reklamacji zgłaszanych telefonicznie, pracownik 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, umieszcza odcisk pieczętki imiennej oraz składa podpis.
3. W przypadku reklamacji zgłaszanych ustnie w placówce Banku 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. Formularz reklamacji wraz z załącznikami o których mowa w ust. 1-3 ewidencjonowany jest przez pracownika w rejestrze reklamacji.
5. Pracownik przyjmujący Skargę, zobowiązany jest do jej zarejestrowania w Rejestrze Reklamacji. Podczas rejestracji Skargi, pracownik dokładnie odnotowuje rodzaj zgłoszonej bariery, identyfikując czy dotyczy ona bariery:
 - 1) Architektonicznej;
 - 2) Cyfrowej;
 - 3) Informacyjno–komunikacyjnej;

oraz czy Skargę składa Konsument czy osoba niebędąca Konsumentem

6. W przypadku wpływu anonimowej Skargi, gdzie nie jest możliwe ustalenie, czy zgłaszający jest Konsumentem, Komórka wiodąca rejestruje zgłoszenie. Następnie, jeżeli treść Skargi pozwala na identyfikację konkretnej bariery lub obszaru niedostępności, Komórka wiodąca postępuje traktując Skargę jako anonimową informację wymagającą weryfikacji i potencjalnego działania naprawczego w ramach wewnętrznych procedur Banku, bez konieczności kierowania odpowiedzi do zgłaszającego. Jeżeli identyfikacja nie jest możliwa, Komórka wiodąca odnotowuje brak możliwości identyfikacji i dołącza skan zgłoszenia do Rejestru Reklamacji.
7. Skargę na brak dostępności pozostawia się bez rozpatrzenia, jeśli nie zawiera:
 - 1) imienia i nazwiska Konsumenta;
 - 2) adresu do korespondencji, adresu e-mail ani numeru telefonu wraz ze wskazaniem preferowanego sposobu kontaktu z Konsumentem;
 - 3) wskazania produktu albo usługi, których dotyczy Skarga;
 - 4) wskazania wymagania dostępności, którego nie spełniają produkt albo usługa, wraz z żądaniem zapewnienia jego spełniania przez Bank.

§ 12

Reklamacja, która wpłynie do Zarządu w Centrali Banku, rejestrowana jest w książce korespondencji przychodzącej i niezwłocznie przekazywana do Prezesa Zarządu.

B. Rozpatrywanie reklamacji

Przydzielanie reklamacji

§ 13

1. Pracownik Banku, rejestruje reklamację wraz ze wszystkimi załącznikami, w nieprzekraczalnym terminie do **2 dni roboczych** od daty jej wpływu.
2. Informacja o wpływie reklamacji jest mailowo przekazywana do Komórki ds. skarg i reklamacji
3. Komórka ds. skarg i reklamacji w terminie 2 dni roboczych od daty otrzymania reklamacji lub od dnia otrzymania informacji o reklamacji, o której mowa w ust. 2, przydziela reklamację do rozpatrzenia komórce / jednostce organizacyjnej (jednostkom organizacyjnym) Banku, której/ ych zakres zadań odnosi się do przedmiotu reklamacji.

§ 14

1. Za przygotowanie wsadu merytorycznego do rozpatrzenia reklamacji odpowiadają kierujący jednostkami / komórkami organizacyjnymi Banku, do których reklamację przydzielono do rozpatrzenia.
2. W przypadku, gdy reklamacja dotyczy obszaru działalności więcej niż jednej komórki / jednostki organizacyjnej Banku, Komórka ds. skarg i reklamacji w terminie 2 dni roboczych od daty otrzymania reklamacji lub od dnia otrzymania informacji

o reklamacji, o której mowa w §12 ust. 2 przekazuje reklamacje do rozpatrzenia przez komórki / jednostki organizacyjne Banku, właściwe według przedmiotu reklamacji.

3. W trakcie rozpatrywania Skargi na brak dostępności usług lub produktów, Bank powinien dokładnie przeanalizować sytuację. W szczególności powinien ocenić zasadność Skargi, sprawdzić, czy przepisy prawa lub regulacje wewnętrzne wymagają uwzględnienia zastrzeżeń, a także rozważyć jej uwzględnienie, nawet w sytuacji braku takiego obowiązku. Jeśli Skarga zostanie uznana, Bank powinien niezwłocznie, ale nie później niż w terminie określonym w odpowiedzi, a w przypadku braku odpowiedzi, w terminie 6 miesięcy od wpływu Skargi, zapewnić dostępność swoich usług lub produktów zgodnie z oczekiwaniami Konsumenta.
4. Każda komórka / jednostka organizacyjna Banku, do której przekazano reklamację do rozpatrzenia, jest obowiązana do przekazania do Komórki ds. skarg i reklamacji wszelkich niezbędnych dokumentów oraz wsadu merytorycznego zawierającego w szczególności:
 - 1) stanowisko co do sposobu rozpatrzenia reklamacji;
 - 2) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że reklamacja ma zostać rozpatrzona zgodnie z wolą klienta;
 - 3) wyczerpującą informację na temat zajętego stanowiska co do sposobu rozpatrzenia reklamacji z podaniem odpowiednich fragmentów umowy i/lub regulaminu produktowego;

w terminie **2 dni roboczych** od daty otrzymania zgłoszenia od Komórki ds. skarg i reklamacji

4. W szczególnie skomplikowanych przypadkach możliwe jest wydłużenie terminu, o którym mowa powyżej, po uzyskaniu uprzedniej akceptacji Komórki ds. skarg i reklamacji.
5. Każda jednostka organizacyjna, do której przekazano reklamację do rozpatrzenia zobowiązana jest do poinformowania Komórki ds. skarg i reklamacji nie później niż w terminie **5 dni** od dnia przekazania reklamacji o braku możliwości udzielenia klientowi odpowiedzi w terminie określonym w §15 ust. 1, a w przypadku złożenia reklamacji dotyczącej transakcji dokonanej kartą o braku możliwości udzielenia klientowi odpowiedzi w terminie, o którym mowa w §15 ust. 2 (35 dni roboczych).

C. Udzielenie odpowiedzi na reklamację

§ 15

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 szczególnie 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, Komórka ds. skarg i reklamacji powinna w formie pisemnej powiadomić o tym klienta w terminie **14 dni** 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.
- 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) 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.

- 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.

§ 16

1. Odpowiedź na reklamację formułuje i udziela Komórka ds. skarg i reklamacji po otrzymaniu wsadu merytorycznego i dokumentów zgodnie z §14 ust. 3. W przypadku odmiennych stanowisk komórek / jednostek organizacyjnych, do których przekazano reklamację do rozpatrzenia zgodnie z §14 ust. 2, Zarząd decyduje o ostatecznym sposobie rozpatrzenia reklamacji.
2. Odpowiedź udzielana jest w formie pisemnej, na papierze firmowym przy użyciu czcionki Times 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;
 - 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.
3. Wzór odpowiedzi do klienta zawiera **załącznik nr 8 i 9**.
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 oświadczenie o przetwarzaniu ich danych osobowych w związku ze złożoną (ym) reklamacją/skargą/wnioskiem, stanowiące **załącznik nr 14**.
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 14**.
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 pieczętkę imienną osoby udzielającej odpowiedzi.
8. Wzór odpowiedzi pozytywnej do klienta zawiera **załącznik nr 9**.
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 8** 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;
 - 5) możliwości wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem 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:

„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 reklamację może Pani/Pan:

 - 1) odwołać się do Prezesa Zarządu, a w przypadku złożenia skargi na działalność Zarządu, do Rady Nadzorczej Banku, poprzez złożenie odwołania w formie i miejscu właściwej 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 ze wskazaniem Banku [...] jako pozwanego”.

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

- 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. 10 powinno mieć następujące brzmienie:

Bank Spółdzielczy z siedzibą w Głubczycach wyraża zgodę na udział w pozasądowym postępowaniu w sprawie rozwiązywania sporów między Panią/em a Bankiem Spółdzielczym z siedzibą w Głubczycach przed:

- 1) *Rzecznikiem Finansowym, Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa;*²
- 2) *Sądem Polubownym przy Komisji Nadzoru Finansowego, Pl. Powstańców Warszawy 1, 00 – 030 Warszawa na zasadach określonych w Regulaminie Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego;*
- 3) *Bankowym Arbitrażem Konsumenckim przy Związku Banków Polskich ul. Z. Herberta 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 konsumenckich³.

14. Odpowiedź na reklamację przekazywana jest zawsze do wiadomości komórki / jednostki organizacyjnej przyjmującej reklamację oraz archiwizowana przez Komórkę ds. skarg i reklamacji.

§ 17

1. W przypadku złożenia przez klienta Banku odwołania od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację, podlega ono rejestracji, zgodnie z zasadami określonymi w §10-12.
2. Prezes Zarządu przekazuje odwołanie do rozpoznania Komórcie ds. skarg i reklamacji.
3. Komórka ds. skarg i reklamacji przekazuje projekt odpowiedzi na odwołanie do Prezesa Zarządu, a po jego zaakceptowaniu przekazuje klientowi odpowiedź podpisaną przez Prezesa Zarządu w trybie § 16 ust. 2, w terminie określonym w §15 ust. 1.
4. Odpowiedź, o której mowa w ust. 3 przekazywana jest również w formie elektronicznej do wiadomości jednostki organizacyjnej, która pierwotnie otrzymała i zarejestrowała reklamację

D. Przechowywanie dokumentacji

§ 18

1. Za przechowywanie dokumentacji (w formie papierowej i/lub elektronicznej), dotyczącej zgłaszanych reklamacji, odpowiedzialni są:
 - 1) Komórka rozpatrująca reklamację, lub;
 - 2) Komórka ds. skarg i reklamacji odpowiedzialna za prowadzenie rejestru.
2. Okres przechowywania dokumentacji, o której mowa w ust. 1 oraz nagrań, o których mowa w ust. 3, powinien być **nie krótszy niż 6 lat i 6 miesięcy**.

E. Sprawozdawczość

§19

1. Komórka ds. skarg i reklamacji w cyklach kwartalnych prezentuje Komórcie prowadzącej rejestr zdarzeń ryzyka operacyjnego informacje o reklamacjach.
2. Komórka Ryzyka przekazuje Zarządowi sprawozdanie dotyczące skarg i reklamacji w ramach analizy ryzyka operacyjnego (kwartalnie).

¹ Dotyczy sporów będących następstwem reklamacji złożonych od dnia 10 stycznia 2017 r.

² Dotyczy sporów będących następstwem reklamacji złożonych od dnia 10 stycznia 2017 r.

³ Dotyczy sporów będących następstwem reklamacji złożonych od dnia 10 stycznia 2017 r.

3. Komórka zgodności przygotowuje i przekazuje Radzie Nadzorczej sprawozdanie dotyczące skarg i reklamacji (rocznie, po zakończeniu roku kalendarzowego).

Rozdział 3. Postępowanie wewnętrzne Banku

§ 20

1. W przypadku uznania reklamacji za zasadną przez jednostkę organizacyjną Banku przygotowującą wsad merytoryczny Komórka ds. skarg i reklamacji zleca odpowiednim 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 odpowiedniego Członka Zarządu, nadzorującego komórkę do której zadań dotyczy reklamacja, wraz z propozycją mechanizmów ograniczających ryzyko wystąpienia reklamacji.
3. Odpowiedni Członek Zarządu koordynuje proces usuwania stwierdzonych nieprawidłowości uznanych w reklamacji za zasadne.
4. Odpowiedni Członek Zarządu 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 Zarządowi informacji dotyczących reklamacji, ich rozpatrywania oraz podejmowanych działań następczych w celu wyeliminowania podobnych przypadków w przyszłości.

§ 21

1. Oświadczenie klienta może być zakwalifikowana jako:
 - 1) skarga;
 - 2) reklamacja;
 - 3) wniosek;
 - 4) sygnał.
2. O kwalifikacji, o której mowa w ust. 1 decyduje treść oświadczenia klienta lub pracownika.

Rozdział 4. Rozpatrywanie skarg

A. Skargi na zachowanie pracowników

§ 22

1. W przypadku wpływu do placówki Banku skargi, dotyczącej zachowań pracowników, przekazywana jest ona niezwłocznie do bezpośredniego przełożonego pracownika lub Prezesa Zarządu, który sam przeprowadza wymagane czynności, z zastrzeżeniem §14 ust. 4.
2. W przypadku wpływu do placówki banku skargi, dotyczące Członków Zarządu lub Zarządu Banku, przekazywana jest ona niezwłocznie do Przewodniczącego Rady Nadzorczej Banku. Przewodniczący RN zwołuje prezydium, które po przeanalizowaniu skargi przygotowuje rekomendację co do treści uchwały podejmowanej przez Radę Nadzorczą.

§ 23

Do rejestracji i rozpatrywania skarg, o których mowa w §22, oraz udzielania odpowiedzi stosuje się odpowiednio §4 ust. 1 – 4, §5 ust. 1-3, ust. 7 -9, §9 ust. 1 – 2 i ust. 4, §§10 – 14, §15 ust. 1-5, 7- 8 §16 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, §§17– 20.

B. Skargi na działalność Banku

§ 24

1. Wszystkie skargi, dotyczące działalności Banku, przekazywane są do Prezesa Zarządu.
2. Po zarejestrowaniu skarg, o których mowa w ust. 1, Prezes Zarządu przekazuje je do rozpatrzenia do komórki organizacyjnej Banku.
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, §9 ust. 1 – 2 i ust. 4, §§10-15 ust. 1-5, 7- 8, §16 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, §§17-20.

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

§ 25

1. Oświadczenia składane przez klientów Banku, dotyczące poprawy jego funkcjonowania oraz poszerzenia oferty produktowej, ewidencjonowane są w rejestrze wniosków, stanowiącym **załącznik nr 4** do niniejszych Zasad, i przekazywane do właściwych komórek organizacyjnych Banku,
2. Informacja zawarta w rejestrze wniosków przekazywana jest przez placówki Banku w okresach kwartalnych do bezpośredniego przełożonego - w terminie do **10-go dnia** miesiąca po zakończeniu kwartału, zgodnie z **załącznikiem nr 5** do niniejszych Zasad.
3. Do rejestracji i rozpatrywania wniosków, o których mowa w §24, oraz udzielania odpowiedzi stosuje się odpowiednio §4 ust. 1, §5 ust. 1-3, §9 ust. 1 i 4, §10 –12, §13-15, §15 ust. 1-3, 5,7, 8, §16 ust. 1-7 pkt 1 – 4, 6, i ust. 14, §§17-20.

Rozdział 5 Rozpatrywanie skarg i reklamacji ubezpieczeniowych

§ 26

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 określa na reklamacji i/albo kopercie datę jej wpływu do placówki Banku
 - 2) osobiście w formie ustnej podczas wizyty klienta w placówce Banku pracownik Banku wypełnia formularz według wzoru stanowiącego załącznik nr 12 do niniejszych zasad, przekazuje Klientowi do podpisu oraz opatruje datą wpływu, oraz informuje klienta, że reklamacja zostanie przekazana do zakładu ubezpieczeń,
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 na numer telefonu zakładu ubezpieczeń dedykowany do przyjmowania reklamacji Klientów lub osobiście w jednostce zakładu ubezpieczeń obsługującej Klientów (Oddział, Przedstawicielstwo). Jeżeli Klient nadal nalega na złożenie reklamacji w formie ustnej bezpośrednio w placówce Banku, pracownik placówki Banku przyjmuje reklamację, wypełniając formularz według wzoru stanowiącego Załącznik nr 12 do niniejszych Zasad, wpisując datę wpływu reklamacji oraz, w miejscu przeznaczonym na podpis Klienta, umieszcza adnotację „*Reklamacja ustna przyjęta w dniu r., o godzinie*” i składa swój podpis.
3. Postanowień ust. 1 –2 nie stosuje się w przypadku, gdy klient składa reklamację ubezpieczeniową dotyczącą zawartej umowy ubezpieczenia w Banku, który jest agentem zakładu ubezpieczeń. W takim przypadku pracownik Banku informuje klienta, że zgodnie z art. 30 ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, zawiadomienia i oświadczenia składane w związku z zawartą umową ubezpieczenia agentowi ubezpieczeniowemu uznaje się za złożone zakładowi ubezpieczeń, w imieniu którego Bank działa, o ile zostały złożone na piśmie lub na innym trwałym nośniku. W przypadku złożenia reklamacji ubezpieczeniowej w takiej formie pracownik Banku postępuje w sposób opisany w ust. 1 pkt 1.
4. Reklamacja ubezpieczeniowa powinna zawierać:
 - 1) oznaczenie danych klienta pozwalających na skuteczne udzielenie odpowiedzi przez zakład ubezpieczeń;

- 2) numer polisy/szkody/sprawy;
 - 3) określenie czego reklamacja ubezpieczeniowa dotyczy, wskazanie uzasadnienia oraz oczekiwań klienta.
5. Po otrzymaniu reklamacji ubezpieczeniowej pracownik Banku:
- 1) zobowiązany jest najpóźniej następnego dnia roboczego po dniu wpływu reklamacji ubezpieczeniowej, do jej przekazania wraz z załącznikami, zakładowi ubezpieczeń na adres mailowy (z żądaniem potwierdzenia dostarczenia i odczytu) w formie elektronicznej (skan /zdjęcia reklamacji ubezpieczeniowej wraz z załącznikami) i odnotowuje w rejestrze informację o przekazaniu /reklamacji ubezpieczeniowej z załącznikami do zakładu ubezpieczeń;
 - 2) przesyła za pośrednictwem operatora pocztowego oryginał reklamacji wraz z załącznikami listem poleconym na adres zakładu ubezpieczeń z dopiskiem „reklamacja Klienta” najpóźniej w terminie 5 dni roboczych od dnia wpływu reklamacji do placówki Banku, a w przypadku reklamacji ubezpieczeniowych złożonych w formie pisemnej przesłanej przesyłką pocztową dodatkowo dołącza kopertę.
 - 3) przesyła otrzymaną wiadomość e- mail na adres mailowy (z żądaniem potwierdzenia dostarczenia i odczytu) najpóźniej następnego dnia roboczego po dniu otrzymania wiadomości od Klienta w przypadku reklamacji ubezpieczeniowych złożonych drogą elektroniczną.
6. Pracownik placówki Banku przed przekazaniem reklamacji do zakładu ubezpieczeń, jest zobowiązany wskazać poprzez adnotację na reklamacji datę jej przyjęcia od Klienta lub jej wpływu.
7. 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).
8. Jeżeli reklamacja złożona przez Klienta 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).
9. 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.

§ 27

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 kopii odpowiedzi zakładu ubezpieczeń na reklamację ubezpieczeniową, pracownik dokonuje jej archiwizacji.

Rozdział 6. Reklamacje kartowe

A. Reklamacje transakcyjne

§ 28

Reklamacje transakcyjne dotyczą wszelkich zdarzeń dotyczących transakcji dokonanych kartami płatniczymi oraz transakcje BLIK w stosunku, do których można przeprowadzić proces reklamacyjny w tym:

- 1) zdarzenia, które może reklamować Posiadacz rachunku/Użytkownik karty;
- 2) zdarzenia, które może reklamować Bank oraz Bank Spółdzielczy;
- 3) suspecty.

§ 29

1. Przykładowe zdarzenia możliwe do zareklamowania przez Posiadacza rachunku/Użytkownika karty:
 - 1) brak wypłaty gotówki z bankomatu, cofnięcie gotówki, wypłata tylko części zadeklarowanej kwoty;
 - 2) podwójne (wielokrotne) obciążenie - rozliczenie na rachunku karty tej samej transakcji więcej niż raz;

- 3) nieprzetworzony zwrot - brak rozliczenia na rachunku karty zwrotu, który powinien zostać przetworzony przez akceptanta karty w następstwie błędnej transakcji, bądź jej anulowania, zwrotu towaru lub odwołania zamówionej usługi, odwołania rezerwacji;
 - 4) niepoprawna kwota transakcji – przypadek, kiedy kwota została zmieniona przez akceptanta karty przed zatwierdzeniem transakcji przez Posiadacza rachunku/Użytkownika karty;
 - 5) zbyt późne obciążenie - upłynął zbyt długi okres od daty dokonania transakcji do daty rozliczenia transakcji na rachunku karty;
 - 6) obciążenie rachunku karty pomimo odrzucenia/nieprawidłowego przebiegu transakcji;
 - 7) zapłacono w inny sposób - zapłata za towar/usługę inną kartą płatniczą, przelewem bądź gotówką a mimo to rachunek karty został obciążony;
 - 8) niepoprawna waluta transakcji – transakcja zatwierdzona przez Posiadacza rachunku/Użytkownika karty w innej walucie niż przekazana przez akceptanta karty do rozliczenia;
 - 9) niedostarczony towar lub niezrealizowana usługa - głównie w przypadku transakcji internetowych, dla których towar nie został dostarczony lub usługa nie została zrealizowana w umówionym terminie;
 - 10) towar niezgodny z opisem - głównie w przypadku transakcji internetowych, dla których towar został dostarczony jednak nie odpowiada opisowi z zamówienia (ilość, jakość, wygląd itp.);
 - 11) nieczytelny lub brak wydruku z kodem doładowania telefonu zakupiony w bankomacie;
 - 12) transakcje fraudowe.
2. Zdarzenia, które może reklamować Bank oraz Bank Spółdzielczy:
- 1) transakcje dokonane po zastrzeżeniu karty lub zamknięciu rachunku karty;
 - 2) transakcje rozliczone na nieistniejący numer karty;
 - 3) transakcje dokonane kartą po upływie ważności karty;
 - 4) transakcje przeprowadzone bez autoryzacji, jeżeli była wymagana;
 - 5) fraudowa działalność akceptanta karty.

B. Rejestracja i rozpatrywanie reklamacji transakcyjnych

Czynności wykonywane przez pracowników Infolinii, Oddziałów oraz pracowników Banków Spółdzielczych.

§ 30

1. Rejestracja reklamacji w Visionie Claims przez pracownika Banku Spółdzielczego, następuje na podstawie zgłoszenia Klienta.
2. Podczas rejestracji reklamacji pracownik Banku Spółdzielczego dokonuje wyboru czy reklamacja wymaga warunkowego uznania rachunku klienta na czas rozpatrywania reklamacji. Zaznaczenie pola „wymaga warunkowego uznania” skutkuje księgowaniem warunkowego uznania na rachunku klienta, w przeciwnym wypadku środki na warunkowe uznanie zaksięgowane zostaną na rachunku Banku Spółdzielczego. Warunkowe uznanie może zostać zaksięgowane wówczas, gdy Bank w procesie reklamacyjnym ma prawo zgodnie z Regulacjami Visa do wprowadzenia chargebacka.
3. Po zarejestrowaniu sprawy w Visionie Claims w zakładce „Korespondencja” pracownik rejestrujący reklamację załącza dokumentację przekazaną przez Klienta podczas zgłoszenia reklamacji.
4. Sposób rejestracji reklamacji oraz obsługi programu Visiona Claims opisuje szczegółowo VCL dokumentacja użytkownika stanowiąca załącznik nr 3 do niniejszej Instrukcji.

§ 31

Przez cały czas trwania procesu reklamacyjnego pracownik, który zarejestrował reklamację, powinien na bieżąco (nie rzadziej niż raz na 5 dni roboczych) sprawdzać przebieg procesu reklamacyjnego, zwracając szczególną uwagę na informacje zamieszczone przez pracownika BPS DR w zakładce „Uwagi z Centrali”. Pracownik jest zobowiązany bez zbędnej zwłoki udzielać dodatkowych wyjaśnień lub dołączać niezbędne w procesie reklamacyjnym dokumenty.

§ 32

Po zakończeniu procesu reklamacyjnego lub rozpatrzeniu odwołania, Bank Spółdzielczy niezwłocznie informuje Klienta o sposobie rozstrzygnięcia reklamacji w trybie zgodnym z regulacjami dotyczącymi rozpatrywania reklamacji obowiązującymi w Banku Spółdzielczym.

§ 33

1. W przypadku odwołania Klienta, pracownik Banku Spółdzielczego zamieszcza uwagę z informacją o odwołaniu Klienta w zakładce „Zdarzenia” w Visionie Claims. Odwołania nie rejestruje się, jako nowej reklamacji.
2. Jeżeli odwołanie zostało złożone w formie pisemnej lub/i do odwołania zostały dołączone przez Klienta dokumenty pracownik przyjmujący odwołanie powinien je załączyć w zakładce „Korespondencja” w Visionie Claims.

Czynności wykonywane przez pracownika DR (Departamentu rozliczeń) Banku BPS

§ 34

1. Pracownik DR Banku BPS dokonuje rejestracji reklamacji
2. W przypadku reklamacji transakcji w urządzeniach własnych z wyłączeniem reklamacji dotyczących transakcji BLIK pracownik DR Banku BPS przeprowadza postępowanie reklamacyjne dokonując szczegółowej analizy reklamowanej transakcji, a następnie podejmuje decyzję zamykając sprawę w Visionie Claims z odpowiednim statusem.
3. W przypadku, gdy reklamacja zostanie uznana za zasadną, pracownik DR nadaje reklamacji status „Zamknięta zasadna - uznanie klienta”, co skutkuje uznaniem rachunku Klienta z pliku z rozliczeniami dotyczącymi kart online w kolejnym dniu roboczym.
4. W przypadku reklamacji niezasadnej pracownik DR Banku BPS zmienia status reklamacji na „Zamknięta – niezasadna” a w zakładce „Zdarzenia” zamieszcza uwagę z wyjaśnieniem powodów podjęcia negatywnej decyzji.
5. Reklamacja może zostać zamknięta ze statusem „Zamknięta - wyjaśnienie”. Wówczas pracownik DR Banku BPS w zakładce „Zdarzenia” zamieszcza uwagę dotyczącą zarejestrowanej reklamacji lub informację, co do sposobu jej rozstrzygnięcia. Status ten używany jest przykładowo dla reklamacji, która powinna zostać rozpatrzona we własnym zakresie przez Bank Spółdzielczy dokonujący rejestracji.
6. W przypadku odwołania, pracownik DR Banku BPS ponownie dokonuje analizy reklamowanej transakcji i podejmuje decyzję zamykając jednocześnie reklamację w Visionie Claims z odpowiednim statusem.
7. W przypadku reklamacji dotyczącej zdarzenia kartowego a w szczególności zgłoszenia transakcji nieautoryzowanej, dotyczącej karty Klienta Banku, pracownik DR Banku BPS, po jej rozstrzygnięciu, jest odpowiedzialny za ocenę jej powiązania z ryzykiem operacyjnym i zarejestrowanie jej w systemie.

§ 35

1. Reklamacje transakcji w urządzeniach obcych z wyłączeniem transakcji BLIK są rozpatrywane w procesie chargeback. Proces chargeback może zostać przeprowadzony jedynie w przypadku, gdy reklamacja została złożona przed upływem 120 dni od daty dokonania transakcji. W przypadku przekroczenia tego terminu proces reklamacyjny prowadzony jest pomiędzy Issuerem a Acquirerem na zasadach Listu Dobrej Woli, z zachowaniem terminów przewidzianych w niniejszej Instrukcji.
2. Pracownik DR Banku BPS przeprowadza postępowanie reklamacyjne zgodnie z wymogami procedur VISA.
3. W przypadku reklamacji, dla której pracownik DR Banku BPS wprowadził copy request w zależności od tego, czy dokumenty zostały dostarczone przez Acquirera w terminie i jaka jest ich treść, proces reklamacyjny może zostać zakończony, bądź dalej kontynuowany, poprzez wprowadzenie chargebacka.
4. W przypadku reklamacji, dla której pracownik DR Banku BPS wprowadził chargeback, w terminie 7 dni od daty jego wprowadzania pracownik DR księguje na rachunku Klienta lub Banku Spółdzielczego warunkowy zwrot środków z tytułu reklamowanej transakcji, nadając reklamacji status „Warunkowe uznanie reklamacji”.
5. W przypadku, gdy do reklamowanej transakcji została przedstawiona reprezentacja albo z dokumentów lub informacji otrzymanych w procesie reklamacyjnym wynika, iż transakcja przebiegła prawidłowo, pracownik DR Banku BPS uznaje reklamację za niezasadną. Powody, z jakich podjął negatywną decyzję, umieszcza w zakładce „Zdarzenia” w Visionie Claims, a reklamacji nadaje status „Zamknięta – niezasadna”.
6. W przypadku, gdy zgodnie ust. 5 zostało ustalone, że transakcja przebiegła prawidłowo, a wcześniej rachunek Klienta został warunkowo uznany na czas rozpatrywania reklamacji, pracownik DR Banku BPS zmienia status reklamacji na

„Zamknięta niezasadna – obciążenie klienta”, co skutkuje zaksięgowaniem w kolejnym dniu roboczym cofnięcia warunkowego uznania na rachunku Klienta lub Banku Spółdzielczego.

7. Reklamacje, dla których nie została przedstawiona reprezentacja i jednocześnie upłynął już czas przewidziany procedurą reklamacyjną organizacji kartowych na jej rozliczenie, zamykane są przez pracownika DR Banku BPS ze statusem „Zamknięta – zasadna – zakończenie”.
8. W przypadku odwołania Klienta, pracownik DR Banku BPS przeprowadza procedurę prearbitrażu lub arbitrażu. Po otrzymaniu odpowiedzi na prearbitraż od Acquirera bądź arbitraż z organizacji VISA, pracownik DR Banku BPS zamyka reklamację z odpowiednim statusem w zależności od rozstrzygnięcia. W przypadku kart Visa każdorazowo przed rozpoczęciem procedury arbitrażu należy przeprowadzić procedurę prearbitrażu.
9. Reklamacja może zostać zamknięta ze statusem „Zamknięta - wyjaśnienie”. Wówczas pracownik DR Banku BPS w zakładce „Zdarzenia” zamieszcza uwagę dotyczącą zarejestrowanej reklamacji i sposobu jej rozstrzygnięcia. Status ten używany jest przykładowo dla reklamacji, w której Klient reklamuje obciążenie z tytułu transakcji, podczas gdy jego rachunek karty nie został obciążony.
10. W przypadku reklamacji dotyczącej zdarzenia kartowego w szczególności zgłoszenia nieautoryzowanej transakcji, dotyczącej karty Klienta Banku dokonanej w urządzeniach obcych, pracownik DR Banku BPS, po jej rozstrzygnięciu jest odpowiedzialny za ocenę jej powiązania z ryzykiem operacyjnym i zarejestrowanie jej.

§ 36

1. Wszystkie reklamacje lub zgłoszenia transakcji nieautoryzowanych dotyczące transakcji BLIK zarówno w urządzeniach własnych jak i obcych procesowane są przez DR Banku BPS za pośrednictwem PSP i KIR.
2. W przypadku gdy z dokumentów lub informacji otrzymanych w procesie reklamacyjnym wynika, iż transakcja przebiegła prawidłowo, pracownik DR Banku BPS uznaje reklamację za niezasadną. Powody, z jakich podjął negatywną decyzję, umieszcza w zakładce „Zdarzenia” w Visiona Claims, a reklamacji nadaje status „Zamknięta – niezasadna”.
3. W przypadku, gdy reklamacja zostanie uznana za zasadną, pracownik DR Banku BPS nadaje reklamacji status „Zamknięta zasadna - uznanie klienta”, co skutkuje uznaniem rachunku Klienta z pliku z rozliczeniami dotyczącymi kart online w kolejnym dniu roboczym.
4. W przypadku zgłoszenia nieautoryzowanej transakcji BLIK pracownik DR Banku BPS, po jej rozstrzygnięciu jest odpowiedzialny za ocenę jej powiązania z ryzykiem operacyjnym i zarejestrowanie jej w systemie.

§ 37

1. Suspecty dotyczą transakcji w urządzeniach własnych, co, do których Bank posiada wiedzę, że nie przebiegły nieprawidłowo, a mimo to spowodowały obciążenie rachunku Klienta. Do tych transakcji na rachunkach Klientów rozliczane są uznania bez konieczności inicjacji procesu reklamacyjnego ze strony Klienta.
2. Plik z suspectami otrzymany z ITC zaczytywany jest w każdy dzień roboczy do Visiona Claims przez DI Banku BPS.
3. Pracownik DR Banku BPS w każdy dzień roboczy dokonuje obsługi reklamacji zamykając każdą ze spraw ze statusem „Reklamacje-nadwyżka ATM”, czego konsekwencją jest uznanie w kolejnym dniu roboczym rachunku Klienta z pliku z rozliczeniem kart online.

§ 38

W przypadku reklamacji, które zostały zgłoszone przez Klientów Banku i podlegały rejestracji w Visionie Claims, po zakończeniu procesu reklamacyjnego lub etapu postępowania reklamacyjnego (warunkowe uznanie) pracownik DR Banku BPS niezwłocznie przesyła drogą elektroniczną na adres reklamacje@bankbps.pl informację wraz z podaniem danych identyfikujących sprawę, tj. numer sprawy, imię i nazwisko Klienta, ustalenia stanowiące podstawę udzielenia przez DZS odpowiedzi na reklamację lub odwołanie. W tytule maila DR umieszcza skrót Rejestru, którego reklamacja dotyczy, tj. VC oraz nr reklamacji.

Rozdział 7. Rzecznik Finansowy

§ 39

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.

§ 40

1. Komórka księgowa lub Komórka ds. zgodności 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 na stronie internetowej www.rf.gov.pl.
4. Komórka księgowa lub Komórka ds. zgodności w terminie do 31 stycznia każdego roku przekazuje do Komisji Nadzoru Finansowego informację o ilości uzasadnionych reklamacji dotyczących usług płatniczych.

Rozdział 8. Postanowienia końcowe

§ 41

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), § 9 ust. 3, § 15 ust. 6, § 16 ust. 4 i 7 pkt 4 (w zakresie wskazania stosownych postanowień regulaminów i umów podpisanych z klientem) i, § 16 ust. 9 pkt 3, § 16 ust. 10 pkt 3, § 16 ust. 11 i 12 §§ 28-29 nie stosuje się do klientów instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą oraz rolników.
2. § 16, ust. 10 (w zakresie możliwości zwrócenia się do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumentów) i pkt. 3 i 4, ust. 11 pkt 1 i 3 nie stosuje się do klientów instytucjonalnych.

§ 42

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