

Załącznik
do Uchwały Zarządu BS
nr 228/2018.
z dnia 28.12.2018r.



**Zasady składania
i rozpatrywania skarg i reklamacji w Banku
Spółdzielczym w Środzie Wielkopolskiej**

Środa Wielkopolska, 28 grudnia 2018 r.

Spis treści

Spis treści	1
Rozdział 1. Postanowienia ogólne.....	3
Rozdział 2. Przebieg procesu reklamacyjnego	4
A. Przyjęcie reklamacji	5
B. Rozpatrywanie reklamacji	8
C. Udzielenie odpowiedzi na reklamację.....	9
D. Przechowywanie dokumentacji	13
E. Sprawozdawczość	13
Rozdział 3. Postępowanie wewnętrzne Banku	13
Rozdział 4. Rozpatrywanie skarg	14
A. Skargi na zachowanie pracowników	14
B. Skargi na działalność Banku	15
C. Wnioski dotyczące poprawy funkcjonowania Banku oraz poszerzenia jego oferty produktowej	15
Rozdział 6. Rzecznik Finansowy	17
Rozdział 7. Postanowienia końcowe	18

Wykaz załączników

- Załącznik nr 1 Formularz reklamacji (klienci indywidualni)
- Załącznik nr 2 Formularz reklamacji (klienci instytucjonalni)
- Załącznik nr 3 Rejestr reklamacji/skarg
- Załącznik nr 4 Rejestr wniosków
- Załącznik nr 5 Informacja o przyjętych, zarejestrowanych i rozpatrzonych reklamacjach/
skargach / Informacja o przyjętych wnioskach
- Załącznik nr 6 Pismo informujące o wpływie reklamacji/skargi/wniosku
- Załącznik nr 6a Pismo informujące o usłudze chargeback
- Załącznik nr 7 Pismo informujące o wpływie reklamacji (nie klient)
- Załącznik nr 8 Odpowiedź negatywna do klienta
- Załącznik nr 9 Odpowiedź pozytywna 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 14a Oświadczenie dotyczące przetwarzania danych osobowych dla klienta
będącego osobą fizyczną
- Załącznik nr 14b Oświadczenie dotyczące przetwarzania danych osobowych (dla
reprezentanta podmiotu instytucjonalnego)

Rozdział 1. Postanowienia ogólne

§ 1

1. Niniejsze „Zasady składania i rozpatrywania skarg i reklamacji”, 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.

§ 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

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

- 1) Bank – Bank Spółdzielczy w Środzie Wielkopolskiej;
- 2) SKW – Stanowisko Kontroli Wewnętrznej;
- 3) Jednostka organizacyjna – tj. Centrala/ Oddziały Banku/Filie/Punkty kasowe;
- 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, w tym oszczędzający lub osoba uprawniona w rozumieniu ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 roku o indywidualnych kontach emerytalnych oraz indywidualnych kontach zabezpieczenia emerytalnego, a także pracownik Banku;
- 5) osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą – obejmuje również, wspólników spółek cywilnych oraz rolników;
- 6) placówka Banku – Centrala/ Oddziały Banku/Filie/Punkty kasowe
- 7) 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 Konsumencki przy Związku Banków Polskich;
- 8) proces reklamacyjny – proces rozpatrywania reklamacji obejmujący etapy przyjęcia, rejestracji, analizy, realizacji i udzielenia odpowiedzi na złożone oświadczenie klienta;
- 9) reklamacja – każde wystąpienie klienta kierowane do Banku, zawierające zastrzeżenia do usług świadczonych przez Bank ;
- 10) reklamacja ubezpieczeniowa – każde wystąpienie klienta kierowane za pośrednictwem Banku do zakładu ubezpieczeń współpracującego z Bankiem lub do Banku działającego jako pośrednik ubezpieczeniowy lub jako ubezpieczający (strona umowy

ubezpieczenia zawieranej na rzecz klientów) odnoszące się do zastrzeżeń dotyczących świadczonych przez zakład ubezpieczeń usług;

- 11) skarga – każde wystąpienie klienta, z wyjątkiem reklamacji, kierowane do Banku odnoszące się do zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Bank lub wykonywanej przez Bank działalności;
- 12) trwałe nośnik informacji – trwałe 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;
- 13) wniosek – każde oświadczenie klienta dotyczące poprawy funkcjonowania Banku, lepszego zaspokojenia potrzeb klientów, usprawnienia pracy lub poszerzenia oferty;
- 14) zakład ubezpieczeń – zakład ubezpieczeń, z którym Bank współpracuje na podstawie umowy agencyjnej lub umowy ubezpieczenia zawartej na rzecz klientów;
- 15) zgłoszenie klienta – złożona przez klienta reklamacja/skarga/wniosek;

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 § 15 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 informacji, o których mowa w ust. 4 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 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, w formie pisemnej lub ustnej do protokołu;
 - 2) listownie w formie pisemnej na adres siedziby Banku lub dowolnej placówki Banku;
 - 3) z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wysyłając e-mail na adres podany na stronie internetowej Banku;
 - 4) faksem w formie pisemnej na numery placówek Banku, podane na stronie internetowej Banku, z zastrzeżeniem ust. 6.
2. Treść reklamacji złożonej w formie pisemnej powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko lub nazwę klienta;
 - 2) adres korespondencyjny;
 - 3) dokładny opis zdarzenia lub przedmiotu zastrzeżeń klienta;
 - 4) oczekiwany przez klienta stan po rozpatrzeniu zastrzeżeń;
 - 5) własnoręczny podpis klienta.
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 oraz niezwłocznie informuje o tym bezpośredniego przełożonego i SKW. Niezależnie od

powyższego SKW udziela odpowiedzi na reklamację klienta w terminie wskazanym w § 14 ust. 1, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach w terminie określonym w § 14 ust. 2.

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, SKW 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. SKW 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 § 15 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 (§ 4 ust. 1 – 4, § 5, § 8 ust. 1, 2, 4, § 9, § 10, § 11, § 12, § 13, § 14, § 15 ust. 1 – 3, 7 – 14, § 16 - § 19, § 29 - 30).
2. W przypadku stwierdzenia przez odpowiednią komórkę organizacyjną Banku, (o której mowa w § 13 ust. 3), że transakcja, o której mowa w ust. 1 nie była autoryzowana, pracownik tej komórki jest zobowiązany niezwłocznie przekazać dyspozycję do Sekcji finansowo-księgowej i sprawozdawczości, 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, właściwa komórka organizacyjna przekazuje niezwłocznie, nie później niż w terminie 1 dnia roboczego do SKW.
4. SKW niezwłocznie przekazuje klientowi informację, o której mowa w ust. 3.

Potwierdzenie złożenia reklamacji

§ 8

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 § 14 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

§9

1. Każda reklamacja, która wpłynie do Banku w sposób opisany w § 5 ust. 1, jest rejestrowana.
2. Rejestracja reklamacji dokonywana jest przez:
 - 1) pracownika Centrali odpowiedzialnego za prowadzenie rejestru reklamacji – w przypadku reklamacji złożonych w Centrali
 - 2) pracownika Oddziału odpowiedzialnego za prowadzenie rejestru reklamacji – w przypadku reklamacji złożonych w Oddziale;
3. Za koordynowanie prac związanych z prawidłowym rejestrowaniem reklamacji i przygotowanie odpowiedzi do klienta odpowiada SKW.

§ 10

1. Pracownik placówki Banku, który otrzymał reklamację pisemną umieszcza na dokumencie:
 - 1) pieczętę imienną wraz z podpisem;
 - 2) datę przyjęcia reklamacji;
 - 3) informację o ilości otrzymanych wraz z reklamacją załączników.
2. 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 pieczętę imiennej oraz składa podpis.
3. Wzór rejestru reklamacji/skarg stanowi załącznik nr 1-3 do niniejszych zasad.

§ 11

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

B. Rozpatrywanie reklamacji

Przydzielanie reklamacji

§ 12

1. Każda reklamacja przekazywana jest niezwłocznie do wiadomości SKW.
2. Oddział, przekazuje reklamację do SKW, wraz ze wszystkimi załącznikami, w nieprzekraczalnym **terminie do 2 dni roboczych** od daty jej wpływu.
3. SKW, w terminie 2 dni roboczych od daty otrzymania reklamacji, przydziela reklamację do rozpatrzenia komórce organizacyjnej Centrali, której zakres zadań odnosi się do przedmiotu reklamacji.

§ 13

1. Za rozpatrzenie reklamacji odpowiada kierujący komórką organizacyjną Centrali, do których reklamację przydzielono do rozpatrzenia.
2. W przypadku, gdy reklamacja dotyczy obszaru działalności więcej niż jednej jednostki organizacyjnej Banku, SKW 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 jednostki organizacyjne Banku, właściwe według przedmiotu reklamacji.
3. Każda jednostka organizacyjna Banku, do której przekazano reklamację do rozpatrzenia, jest obowiązana do przekazania do SKW wszelkich niezbędnych dokumentów zawierających 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 DKW.
4. W szczególnie skomplikowanych przypadkach możliwe jest wydłużenie terminu, o którym mowa powyżej po uzyskaniu uprzedniej akceptacji SKW.
5. Każda jednostka organizacyjna, do której przekazano reklamację do rozpatrzenia zobowiązana jest do poinformowania SKW nie później niż w **terminie 5 dni** od dnia przekazania reklamacji poprzez wysłanie e-mail na adres anna.waszak-obst@bssrodawlkp.sgb.pl o braku możliwości udzielenia klientowi odpowiedzi w terminie określonym w § 14 ust. 1, a w przypadku złożenia reklamacji dotyczącej transakcji dokonanej kartą o braku możliwości udzielenia klientowi odpowiedzi w terminie, o którym mowa w § 14 ust. 2 (35 dni roboczych).

C. Udzielenie odpowiedzi na reklamację

§ 14

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, SKW powinno 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.
4. 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 (Dz. U. z 2012 r., poz. 1529 ze zm.).
5. 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.
6. 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.
7. 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.

§ 15

1. Odpowiedź na reklamację formułuje i udziela jednostka organizacyjna do której skierowana została reklamacja.
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 14a (dotyczy reklamujących będących osobami fizycznymi) lub 14b (dotyczy reprezentantów reklamującego podmiotu – klienta instytucjonalnego).

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 14a (dotyczy reklamujących będących osobami fizycznymi) lub 14b (dotyczy reprezentantów reklamującego podmiotu – klienta instytucjonalnego).
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 pieczętę 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 Środzie Wielkopolskiej jest podmiotem podlegającym nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego. W razie sporu z Bankiem może Pani/Pan zwrócić się o pomoc do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Praw Konsumentów.

Od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację może Pani/Pan:

 - 1) *odwołać się do Prezesa Zarządu Banku Spółdzielczego w Środzie Wielkopolskiej. 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 tj. Sądu Rejonowego w Środzie Wielkopolskiej ze wskazaniem Banku Spółdzielczego w Środzie Wielkopolskiej 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 w Środzie Wielkopolskiej wyraża zgodę na udział w pozasądowym postępowaniu w sprawie rozwiązywania sporów między Panią/em a Bankiem Spółdzielczym w Środzie Wielkopolskiej z siedzibą w Środzie Wielkopolskiej ul. Stary Rynek 7/8 63-000 Środa Wielkopolska 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 jednostki organizacyjnej przyjmującej reklamację oraz archiwizowana przez SKW.

§ 16

1. W przypadku złożenia przez klienta Banku odwołania od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację, podlega ono rejestracji, zgodnie z zasadami określonymi w § 9-11.
2. Prezes Zarządu Banku Spółdzielczego w Środzie Wielkopolskiej przekazuje odwołanie do rozpoznania SKW.
3. SKW przekazuje projekt odpowiedzi na odwołanie do Prezesa Zarządu Banku Spółdzielczego w Środzie Wielkopolskiej., a po jego zaakceptowaniu przekazuje klientowi odpowiedź podpisaną przez Prezesa Zarządu Banku Spółdzielczego w Środzie Wielkopolskiej. w trybie § 15 ust. 2 , w terminie określonym w § 14 ust. 1.
4. Odpowiedź, o której mowa w ust. 3 przekazywana jest również j do wiadomości jednostki organizacyjnej, która pierwotnie otrzymała i zarejestrowała reklamację

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.

D. Przechowywanie dokumentacji

§ 17

1. Za przechowywanie dokumentacji (w formie papierowej), dotyczącej zgłaszanych reklamacji, odpowiedzialni są:
 - 1) Oddział –w przypadku reklamacji złożonych w Oddziale;
 - 2) SKW – w przypadku reklamacji, które zostały złożone w Centrali;
 - 3) SKW/jednostki organizacyjne Banku – w przypadku reklamacji, kartowych klientów Banku Spółdzielczego w Środzie Wielkopolskiej.
2. Okres przechowywania dokumentacji, o której mowa w ust. 1 powinien być nie krótszy niż 10 lat.

E. Sprawozdawczość

§18

1. SKW w **cyklach kwartalnych** prezentuje na Komitecie Zarządzania Ryzykami informacje o reklamacjach.
2. W ciągu **30 dni** od zakończenia roku kalendarzowego SKW przekazuje Zarządowi sprawozdanie dotyczące reklamacji.

Rozdział 3. Postępowanie wewnętrzne Banku

§ 19

1. W przypadku uznania przez jednostkę rozpatrującą reklamacji lub skargi za zasadną, SKW zleca odpowiednim jednostkom organizacyjnym Banku i/ lub Oddziałom 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 SKW wraz z propozycją mechanizmów ograniczających ryzyko wystąpienia reklamacji.
3. SKW koordynuje proces usuwania stwierdzonych nieprawidłowości uznanych w reklamacji za zasadne.
4. Jednostka organizacyjna, której reklamacja/skarga dotyczy 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 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 reklamacji;
- 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 reklamacji, ich rozpatrywania oraz podejmowanych działań następczych, w tym w szczególności sprawozdań zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

§ 20

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

Rozdział 4. Rozpatrywanie skarg

A. Skargi na zachowanie pracowników

§ 21

1. W przypadku wpływu do komórki organizacyjnej Centrali lub Oddziału skargi, dotyczącej zachowań pracowników, przekazywana jest ona niezwłocznie do kierującego jednostką organizacyjną Banku lub Oddziałem, który sam przeprowadza wymagane czynności. W przypadku Oddziałów, Kierownik Oddziału przekazuje skargę do wiadomości Członkowi Zarządu nadzorującemu Pion handlowy.
2. Skargi dotyczące kierujących jednostkami organizacyjnymi Banku oraz Kierowników Oddziałów przekazywane są do rozpatrzenia członkowi Zarządu.

§ 22

Do rejestracji i rozpatrywania skarg, o których mowa w § 21, oraz udzielania odpowiedzi stosuje się odpowiednio § 4 ust. 1 – 4, § 5 ust. 1-3, ust. 7 -9, § 8 ust. 1 – 2 i ust. 4, §§9 – 13, § 14 ust. 1-5, 7- 8 § 15 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, §§ 16– 19.

B. Skargi na działalność Banku

§ 23

1. Wszystkie skargi, dotyczące działalności Banku, przekazywane są do SKW.
2. SKW po zarejestrowaniu skarg, o których mowa w ust. 1, przekazuje je do rozpatrzenia do właściwej jednostki 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, § 8 ust. 1 – 2 i ust. 4, §§ 9-§ 14 ust. 1-5, 7- 8, § 15 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, §§ 16-19.

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

§ 24

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 jednostek organizacyjnych Banku,
2. Informacja zawarta w rejestrze wniosków przekazywana jest przez Oddział w okresach kwartalnych do SKW - **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, § 8 ust. 1 i 4, §9 –11, § 12-13, § 14 ust. 1-3, 5,7, 8, § 15 ust. 1-7 pkt 1 – 4, 6, i ust. 14, §§ 16-19.

Rozdział 5 Rozpatrywanie skarg i reklamacji ubezpieczeniowych

§ 25

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 skargi@concordiaubezpieczenia.pl (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 skargi@concordiaubezpieczenia.pl (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**.

§ 26

1. Odpowiedzi na reklamację ubezpieczeniową, zakład ubezpieczeń udziela w formie elektronicznej lub papierowej.
2. Kopię odpowiedzi zakład ubezpieczeń przesyła do Banku.
3. Po upływie na adres mailowy anna.waszak-obst@bssrodawlkp.sgb.pl kopii odpowiedzi zakładu ubezpieczeń na reklamację ubezpieczeniową, pracownik SKW dokonuje jej archiwizacji.

Rozdział 6. Rzecznik Finansowy

§ 27

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.

§ 28

1. Bank 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 nierozpatrzone 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.

Rozdział 7. Postanowienia końcowe

§ 29

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), § 8 ust. 3, § 14 ust. 6, § 15 ust. 4 i 7 pkt 4 (w zakresie wskazania stosownych postanowień regulaminów i umów podpisanych z klientem) i, § 15 ust. 9 pkt 3, § 15 ust. 10 pkt 3, § 15 ust. 11 i 12 §§ 27-28 nie stosuje się do klientów instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą oraz rolników.
2. § 15, 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.

§ 30

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