

Załącznik nr 1 do Uchwały Nr 5/ZB/1/2017 Zarządu  
Banku Spółdzielczego w Stegnie z dnia 04.01.2017 r.



# **Zasady składania i rozpatrywania skarg i reklamacji w Banku Spółdzielczym w Stegnie**

**Stegna, styczeń 2017 r.**

## Spis treści

Rozdział 1. Postanowienia ogólne .....	3
Rozdział 2. Przebieg procesu reklamacyjnego .....	4
A. Przyjęcie reklamacji .....	5
B. Rozpatrywanie reklamacji .....	7
C. Udzielenie odpowiedzi na reklamację .....	8
D. Przechowywanie dokumentacji .....	11
E. Sprawozdawczość .....	11
Rozdział 3. Postępowanie wewnętrzne Banku .....	12
Rozdział 4. Rozpatrywanie skarg .....	13
A. Skargi na zachowanie pracowników .....	13
B. Skargi na działalność Banku .....	13
C. Wnioski dotyczące poprawy funkcjonowania banku oraz poszerzenia jego oferty produktowej .....	13
Rozdział 5 Rozpatrywanie skarg i reklamacji ubezpieczeniowych .....	13
Rozdział 6 Rzecznik Finansowy .....	14
Rozdział 7. Postanowienia końcowe .....	16

### Wykaz załączników

Załącznik nr 1	Formularz reklamacji (klienci indywidualni)
Załącznik nr 2	Formularz reklamacji (klienci instytucjonalni)
Załącznik nr 3	Rejestr skarg/reklamacji/wniosków
Załącznik nr 4	Informacja o przyjętych, zarejestrowanych i rozpatrzonych reklamacjach/skargach/ informacja o przyjętych wnioskach
Załącznik nr 5	Wzór pisma informującego o wpływie reklamacji/skargi/wniosku
Załącznik nr 6	Wzór pisma informującego o wpływie reklamacji (nie klient);
Załącznik nr 7	Wzór odpowiedzi negatywnej do klienta
Załącznik nr 8	Wzór odpowiedzi pozytywnej do klienta
Załącznik nr 9	Wzór sprawozdania do Rzecznika Finansowego
Załącznik nr 10	Formularz reklamacji kartowej klient indywidualny
Załącznik nr 11	formularz reklamacji kartowej klient instytucjonalny
Załącznik nr 12	Opis procesu kartowego
Załącznik nr 13	Formularz reklamacji ubezpieczeniowej
Załącznik nr 14	Informacja dotycząca reklamacji - sprawozdanie



## **Rozdział 1. Postanowienia ogólne**

### **§ 1**

1. Niniejsze „Zasady składania i rozpatrywania skarg i reklamacji w Banku Spółdzielczym w Stegnie”, zwane dalej Zasadami, określają tryb przyjmowania i rozpatrywania reklamacji kierowanych do Banku przez jego klientów.
2. Zasady stosowane są również 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**

Ilekcroć w niniejszych zasadach użyte są poniższe określenia mają one następujące znaczenie:

- 1) Bank – Bank Spółdzielczy w Stegnie;
- 2) Bank zrzeszający – SGB – Bank S.A. w Poznaniu;
- 3) Kierujący komórka/jednostką organizacyjną Banku – przełożony danej komórki/jednostki organizacyjnej: kierownik zespołu, placówki;
- 4) Jednostka organizacyjna Banku – element struktury organizacyjnej, którymi są Centrala i Filie;
- 5) Oddział Banku – jednostka organizacyjna Banku
- 6) jednostka rozpatrująca – komórka organizacyjna Centrali lub placówki, której zakres zadań odnosi się do przedmiotu reklamacji, skarg, wniosków;
- 7) klient – każdy podmiot składający lub zamierzający złożyć reklamację/skarżę/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;
- 8) osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą – obejmuje również wspólników spółek cywilnych;
- 9) placówka banku – Centrala/Filia Banku zajmująca się obsługą klienta, a także Agent wykonujący czynności bankowe na podstawie zawartej z Bankiem umowy agencyjnej;
- 10) reklamacja - każde wystąpienie klienta kierowane do Banku, zawierające zastrzeżenia do świadczonych przez Bank usług w zakresie wykonywanych czynności bankowych w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku Prawo Bankowe;
- 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) 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 sporządzania tych informacji i pozwalający na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci;
- 13) upoważniony Pracownik Banku – pracownik Banku upoważniony przez Zarząd do przyjmowania reklamacji/skarg/wniosków;
- 14) wniosek – każde oświadczenie klienta poprawy funkcjonowania Banku, lepszego zaspokojenia klientów, usprawnienia pracy lub poszerzenia oferty;
- 15) zgłoszenie klienta – złożona przez klienta reklamacja/skarga/wniosek.
- 16) reklamacja ubezpieczeniowa – każde wystąpienie klienta kierowane za pośrednictwem banku do zakładu 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;
- 17) proces reklamacyjny – proces rozpatrywania reklamacji obejmujący etapy przyjęcia, rejestracji, analizy, realizacji i udzielenia odpowiedzi na złożone oświadczenie klienta;
- 18) 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;
- 19) zakład ubezpieczeń – zakład ubezpieczeń, z którym bank współpracuje na podstawie umowy agencyjnej lub umowy ubezpieczenia zawartej na rzecz klientów.

## **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 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 rozpatrzenia reklamacji, w tym formę odpowiedzi i sposób jej doręczenia.
  - 7) pouczenie o którym mowa w § 13 ust. 7 i 8;
  - 8) informację, o podmiocie uprawnionym do rozpoznawania pozasądowego rozwiązywania sporów, w tym adres strony internetowej podmiotu uprawnionego.
5. W odniesieniu do klientów, którzy nie zawarli z Bankiem umowy informacje, 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 6 do niniejszych zasad.
6. Klientów Banku w sprawach reklamacji i wniosków przyjmują w siedzibie Banku: Prezes Zarządu lub Wiceprezes od poniedziałku do piątku w godzinach od 9<sup>00</sup> do 13<sup>30</sup>. W pozostałych placówkach banku od poniedziałku do piątku w godzinach obsługi klienta reklamacje, wnioski i skargi przyjmowane są przez pracowników obsługi klienta.
  7. Zmian w harmonogramie przyjęć w sprawach reklamacji i wniosków dokonuje Zarząd Banku, informując o tym na zasadach określonych w pkt. 6 .
  8. Informacje o dniach i godzinach przyjęć w sprawach reklamacji i wniosków podaje się do wiadomości poprzez wywieszenie w widocznym miejscu w siedzibie oraz w każdej placówce Banku.
  9. Anonimowych reklamacji i wniosków nie rozpatruje się na zasadach określonych w niniejszej instrukcji, jednak sporządza się z ich treści notatki służbowe, które mogą stanowić podstawę do zbadania prawdziwości zawartych w nich informacji.

## **A. Przyjęcie reklamacji**

### ***Złożenie reklamacji***

#### **§ 5**

1. Bank zapewnia klientowi możliwość złożenia reklamacji:
  - 1) osobiście w każdej jednostce bankowej obsługującej klientów w formie pisemnej lub ustnie do protokołu podczas wizyty klienta w jednostce bankowej;
  - 2) listownie w formie pisemnej na adres Centrali lub dowolnej placówki Banku Spółdzielczego w Stegnie;
  - 3) z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej w formie elektronicznej wysyłając e-mail na adres podany na stronie internetowej Banku;
  - 4) telefonicznie w formie ustnej poprzez kontakt z Centralą lub inną placówką Banku Spółdzielczego w Stegnie, których numery podane są na stronie internetowej Banku;
  - 5) faksem na numer Centrali Banku lub placówek Banku Spółdzielczego w Stegnie, które podane są na stronie internetowej Banku.
2. Treść reklamacji pisemnej klienta powinna zawierać:
  - 1) imię i nazwisko lub nazwę klienta;

- 2) adres korespondencyjny;
  - 3) dokładny opis zdarzenia lub przedmiotu zastrzeżeń klienta;
  - 4) oczekiwany przez klienta stan po rozpatrzeniu zastrzeżeń;
  - 5) własnoręczny podpis klienta.
3. Dodatkowo, w celu ułatwienia identyfikacji klienta, formularz reklamacji może zawierać następujące dane: PESEL, NIP lub REGON.
  4. Wzór formularzy reklamacyjnych stanowią załączniki nr 1-2 i 13 do niniejszych Zasad.
  5. Formularz reklamacyjny dostępny jest także na stronie internetowej Banku.
  6. W przypadku transakcji dokonanych kartami płatniczymi obowiązują zasady składania i rozpatrywania reklamacji opisane w załączniku nr 12 do Zasad.
  7. Pracownik Banku przyjmując zgłoszenie reklamacyjne w formie pisemnej 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 w formie w jakiej klient złożył reklamację.
  8. W sytuacji odmowy podania przez klienta wszystkich danych niezbędnych do rozpoczęcia procesu reklamacyjnego, pracownik Banku informuje klienta, że rozpatrzenie reklamacji nie będzie możliwe, ze względu na niekompletność oświadczenia klienta oraz niezwłocznie informuje o tym bezpośredniego przełożonego i komórkę rozpatrującą. W takim przypadku komórka rozpatrująca informuje klienta o rozpatrzeniu reklamacji w terminie wskazanym w § 12 ust. 1.
  9. Złożenie reklamacji nie zwalnia klienta z obowiązku terminowego regulowania zobowiązań wobec Banku.

### ***Potwierdzenie złożenia reklamacji***

#### **§ 6**

1. Pracownik przyjmujący reklamację, o której mowa w § 5 ust. 1 pkt.1 złożoną:
  - 1) osobiście w formie pisemnej w jednostce bankowej zajmującej się obsługą klienta potwierdza jej złożenie poprzez sporządzenie kopii dla klienta i opatruje ją pieczętą imienną, podpisem pracownika przyjmującego reklamację oraz opatruje datę jej przyjęcia;
  - 2) osobiście w formie ustnej w jednostce bankowej zajmującej się obsługą klienta, na podstawie której pracownik jednostki bankowej wypełnił formularz reklamacji, przedłożył klientowi do podpisu, potwierdza jej złożenie poprzez sporządzenie kopii dla klienta i opatruje ją pieczętą imienną, podpisem pracownika przyjmującego reklamację oraz opatruje datę 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 5 poinformować klienta o przyjęciu jego oświadczenia wraz ze wskazaniem terminu rozpatrzenia reklamacji, o którym mowa w § 12 ust. 1.
3. W odniesieniu do klientów, o których mowa w § 4 ust. 5 wraz z potwierdzeniem złożenia reklamacji, o którym mowa w ust. 1 i 2 pracownik jednostki bankowej 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***

#### **§ 7**

1. Każda reklamacja, która wpłynie do Banku w sposób opisany w § 5 ust. 1, jest rejestrowana.
2. Rejestracja reklamacji dokonywana jest przez:
  - 1) pracownika placówki odpowiedzialnego za prowadzenie rejestru reklamacji – w przypadku reklamacji złożonych w placówce banku;
  - 2) pracownika ds. samorządu i spraw kancelaryjnych – w przypadku reklamacji zgłoszonych telefonicznie lub na adres e-mail podany na stronie internetowej banku;
  - 3) pracownika ds. samorządu i spraw kancelaryjnych – w przypadku reklamacji złożonych w Centrali.
3. Za koordynowanie prac związanych z prawidłowym prowadzeniem rejestru zgłoszeń reklamacji odpowiada Zarząd Banku.

#### **§ 8**

1. Pracownik Centrali lub placówki Banku Spółdzielczego w Stegnie, który otrzymał reklamację:
    - 1) w formie pisemnej opatruje dokument zgodnie z § 6 ust.1;
    - 2) w formie ustnej:
      - a) podczas wizyty klienta w jednostce bankowej pracownik Banku w trakcie prowadzonej rozmowy pozyskuje dane, o których mowa w § 5 ust. 2 pkt 1 – 4, sporządza formularz reklamacji według jednego z wzorów stanowiących załączniki nr 1,2,11,12 do niniejszych zasad oraz opatruje adnotacją, o których mowa w § 6 ust. 1;
      - b) w przypadku reklamacji zgłoszonych telefonicznie, o których mowa w § 5 ust. 1 pkt 4 pracownik w trakcie prowadzonej rozmowy pozyskuje dane, o których mowa w § 5 ust. 2 pkt 1 – 4, sporządza formularz reklamacji według jednego ze wzorów stanowiących załączniki nr 1,2,11,12 do niniejszych zasad oraz opatruje adnotacją, o których mowa w § 6 ust. 1;
- i niezwłocznie przekazuje ją:
- 1) pracownikowi placówki odpowiedzialnemu za prowadzenie rejestru reklamacji – w przypadku reklamacji złożonych w placówce banku;
  - 2) pracownikowi ds. samorządu i spraw kancelaryjnych – w przypadku reklamacji zgłoszonych telefonicznie lub na adres e-mail podany na stronie internetowej banku;
  - 3) pracownikowi ds. samorządu i spraw kancelaryjnych – w przypadku reklamacji złożonych w Centrali.
- celem jej zaewidencjonowania.
2. Wzór rejestru skarg/reklamacji/wniosków stanowi załącznik nr 3 do niniejszych zasad.

## **B. Rozpatrywanie reklamacji**

### ***Przydzielanie reklamacji***



## § 9

1. Każda reklamacja przekazywana jest niezwłocznie do wiadomości Prezesowi Zarządu.
2. Placówka Banku, do którego wpłynęła reklamacja, w przypadku gdy nie jest właściwy do jej rozpatrzenia (ze względu na zakres zadań i posiadane uprawnienia), przekazuje reklamację pracownikowi ds. samorządu i spraw kancelaryjnych, wraz ze wszystkimi załącznikami, w nieprzekraczalnym terminie do 3 dni roboczych, która następnie przekazywana jest Prezesowi Zarządu.
3. Prezes Zarządu przydziela reklamację do rozpatrzenia komórce organizacyjnej Centrali, której zakres zadań odnosi się do przedmiotu reklamacji. Dokonuje jej kwalifikacji zgodnie z § 16 niniejszych zasad oraz weryfikuje reklamację pod względem formalnym.
4. Pracownik ds. samorządu i spraw kancelaryjnych po otrzymaniu reklamacji rejestruje ją w rejestrze skarg/reklamacji/wniosków.
5. Wzór rejestru skarg/reklamacji/wniosków stanowi załącznik nr 3 do niniejszych zasad.
6. Za rozpatrzenie reklamacji odpowiada kierujący komórką organizacyjną Centrali lub placówki Banku, do których skierowana została reklamacja, z zastrzeżeniem ust. 2-3.
7. W przypadku, gdy reklamacja dotyczy obszaru działalności więcej niż jednej komórki organizacyjnej Centrali, Prezes Zarządu kieruje reklamacje do rozpatrzenia przez komórkę organizacyjną, do której zakresu zadań w przeważającej mierze należy przedmiot reklamacji.
8. Komórka organizacyjna Centrali, do której Prezes Zarządu skieruje reklamację, odpowiada za kompleksowe rozpatrzenie reklamacji.
9. W przypadku wątpliwości co do zasadności reklamacji komórka organizacyjna rozpatrująca może zwrócić się o sporządzenie opinii prawnej do kancelarii obsługującej Bank.

### **C. Udzielenie odpowiedzi na reklamację**

## § 10

1. Odpowiedź na reklamację powinna być udzielona klientowi w terminie bez zbędnej zwłoki nie później niż w terminie do 30 dni od dnia otrzymania reklamacji przez jednostkę bankową.
2. W szczególnie skomplikowanych przypadkach termin, o którym mowa w ust. 1, może ulec wydłużeniu maksymalnie do 60 dni, a w przypadku klientów instytucjonalnych z wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą i rolników, do 90 dni.
3. Za szczególnie skomplikowane przypadki uznaje się konieczność uzyskania przez Bank dodatkowych informacji/dokumentów 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, jednostka rozpatrująca reklamację powinna w formie pisemnej powiadomić o tym klienta, który wystąpił z reklamacją w terminie 14 dni od dnia jej wpływu wraz z podaniem:
  - 1) przyczyn opóźnienia w rozpatrywaniu reklamacji wraz z przeprosinami;
  - 2) okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;

- 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 i 4 wystarczy wysłanie odpowiedzi na reklamację przed jej upływem.
6. W przypadku niedotrzymania terminu określonego w ust. 1, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach o których mowa w ust. 3 terminu określonego w ust. 2, reklamację uznaje się za rozpatrzoną zgodnie z wolą klienta.
7. Udzielając odpowiedzi na reklamację Bank bierze pod uwagę stan faktyczny istniejący w ostatnim dniu terminu na udzielenie odpowiedzi na reklamację, chyba że informacje i ewentualne dokumenty, jakimi dysponuje Bank, umożliwiają udzielenie odpowiedzi wcześniej.
8. W przypadku gdy zmianie ulegnie stan faktyczny, w oparciu o który bank udzielił odpowiedzi na reklamację, Bank ponownie rozpoznaje reklamacje biorąc pod uwagę zmieniony stan faktyczny, o ile zmiany nastąpiły na korzyść klienta.

#### § 11

1. Odpowiedź na reklamację formułuje i udziela jednostka rozpatrująca, z zastrzeżeniem ust. 8.
2. Odpowiedź udzielana jest zawsze w formie pisemnej, na papierze firmowym, i wysłana bez względu na sposób rozpatrzenia reklamacji:
  - 1) listem poleconym na adres korespondencyjny podany przez klienta z zastrzeżeniem ust. 4 lub
  - 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.Wzór odpowiedzi do klienta zawiera załącznik nr 7 i 8.
3. Odpowiedź na reklamację podpisują członkowie Zarządu Banku zgodnie z zasadą reprezentacji Banku po jej przedłożeniu przez komórkę rozpatrującą z zastrzeżeniem ust. 11.
4. W odniesieniu do klientów banku, adres korespondencyjny powinien być zgodny z adresem wskazanym w umowie o produkt, którego dotyczy reklamacja.
5. W przypadku braku zgodności adresu korespondencyjnego, odpowiedź przesłana zostanie na adres wskazany w umowie o produkt, którego dotyczy reklamacja.
6. W przypadku nie podania przez klienta adresu korespondencyjnego oraz braku adresu w umowie zawartej z klientem odpowiedź na reklamację pozostanie do odbioru w Centrali.
7. 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.
8. Pismo do klienta zawiera uwzględniające jego roszczenia zawarte w reklamacji zawiera:
  - 1) nazwę jednostki rozpatrującej;
  - 2) numer reklamacji;
  - 3) temat reklamacji;
  - 4) wyczerpującą informację, w jaki sposób reklamacja została rozpatrzona;
  - 5) uzasadnienie faktyczne i prawne, ze wskazaniem stosownych przepisów prawa, zapisów regulaminów i umów podpisanych z klientem, a jeśli jest to możliwe z przytoczeniem ich brzmienia;

- 6) imię, nazwisko, stanowisko służbowe i stempel funkcyjny osoby udzielającej odpowiedzi;
- 7) określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wola klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi.

Wzór odpowiedzi pozytywnej do klienta zawiera załącznik nr 8.

9. W przypadku odpowiedzi nieuwzględniającej roszczenia klienta zawartego w reklamacji treść odpowiedzi powinna zawierać informacje, o której mowa w ust. 8 pkt 1) – 6) zgodnie z załącznikiem nr 7 oraz dodatkowo pouczenie o:
  - 1) możliwości i sposobie odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację;
  - 2) możliwości złożenia zapisu na Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego;
  - 3) możliwości skorzystania z instytucji Arbitra Bankowego przy Związku Banków Polskich;
  - 4) wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego;
  - 5) możliwości wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który ma być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy.

10. Pouczenie, o którym mowa w ust. 9, powinno mieć następujące brzmienie:

*„Bank Spółdzielczy w Stegnie 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 Zarządu Banku, 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) skorzystać z instytucji Arbitra Bankowego przy Związku Banków Polskich,*
- 4) złożyć wniosek o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego,*
- 4) wystąpić z powództwem do właściwego miejscowo sądu powszechnego, tj..... 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 powstępowaniu w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a Bankiem przed:

- 1) Rzecznikiem Finansowym;
- 2) Sądem Polubownym przy Komisji Nadzoru Finansowego.

12. Oświadczenie, o którym mowa w ust. 11 powinno mieć następujące brzmienie:

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

- 1) Rzecznikiem Finansowym, Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa,*

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.

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 konsumenckich.
14. Odpowiedź na reklamację przekazywana jest zawsze do wiadomości komórki rejestrującej reklamację oraz Prezesa Zarządu.

#### § 12

1. W przypadku złożenia przez klienta banku odwołania od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację, podlega ono rejestracji, zgodnie z zasadami określonymi w §§ 7-8 i niezwłocznie przekazywane jest do Prezesa Zarządu.
2. Prezes Zarządu dokonuje rozpatrzenia odwołania, o którym mowa w ust. 1, i przekazuje odpowiedź klientowi banku, w terminie do 30 dni od rejestracji odwołania.
3. Odpowiedź, o której mowa w ust. 2, przekazywana jest również w formie elektronicznej do wiadomości jednostki rozpatrującej, która pierwotnie udzielała odpowiedzi na zgłoszenie klienta.

### **D. Przechowywanie dokumentacji**

#### § 13

1. Za przechowywanie dokumentacji (w formie papierowej i/lub elektronicznej), dotyczącej zgłaszanych reklamacji, odpowiedzialni są:
  - 1) Placówka – w przypadku reklamacji złożonych w Placówce;
  - 2) Stanowisko ds. samorządu i spraw kancelaryjnych – w przypadku reklamacji, które przekazywane są bezpośrednio do Zarządu Banku.
2. Okres przechowywania dokumentacji, o której mowa w ust. 1, powinien być nie krótszy niż 10 lat.

### **E. Sprawozdawczość**

#### § 14

1. Zarząd Banku:
  - 1) opracowuje roczną analizę przyjmowania i załatwiania reklamacji i wniosków w Banku, która przedstawiana jest przez Zarząd Radzie Nadzorczej Banku i Zebraniu Przedstawicieli Banku,
  - 2) informuje w razie potrzeby Radę Nadzorczą o problemach wynikających z rozpatrywanych w Banku reklamacji i wniosków.
2. Rada Nadzorcza Banku co najmniej raz w roku kontroluje terminowość załatwiania skarg i wniosków przez komórki organizacyjne Banku oraz podejmuje bezpośrednie czynności zapewniające zachowanie obowiązujących terminów.
3. Stanowisko ds. kontroli wewnętrznej przekazuje Zarządowi Banku w terminie do 31 stycznia danego roku kalendarzowego analizę przyjmowania i załatwiania reklamacji i wniosków oraz

krytyki prasowej. Wzór informacji o której mowa w ust. 3 stanowi załącznik nr 14 do niniejszych „Zasad...”

4. Analizę , o której mowa w ust. 3 Stanowisko ds. kontroli wewnętrznej opracuje na podstawie Rejestru Skarg i Wniosków oraz według zaleceń przedstawionych przez Zarząd Banku.
5. W przypadku skarg/reklamacji ubezpieczeniowych Stanowisko ds. kontroli wewnętrznej zobowiązane jest do kwartalnego informowania Zarządu Banku o przyjętych, zarejestrowanych i rozpatrywanych reklamacjach, skargach w terminie do 10-go dnia m-ca po zakończeniu kwartału. Wzór informacji o którym mowa stanowi załącznik nr 4 do niniejszych „Zasad...”.

### **Rozdział 3. Postępowanie wewnętrzne Banku**

#### § 15

1. W przypadku uznania przez jednostkę rozpatrującą reklamacji lub skargi za zasadną, Prezes Zarządu zleca odpowiednim komórkom organizacyjnym 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 Zarządu Banku wraz z propozycją mechanizmów ograniczających ryzyko wystąpienia reklamacji.
3. Zarząd Banku koordynuje proces usuwania stwierdzonych nieprawidłowości uznanych w reklamacji za zasadne.
4. Zarząd Banku 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.

## § 16

1. Oświadczenie klienta może być zakwalifikowane 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**

#### § 17

1. Do skarg złożonych na pracowników bankowych stosuje się odpowiednio § 4 – 13, z zastrzeżeniem § 12 ust. 4 niniejszych zasad.
2. Stanowisko ds. kadr i organizacji pracy dokonuje wstępnej analizy skargi i wraz z opinią w sprawie przekazuje ją do Zarządu Banku.

### **B. Skargi na działalność Banku**

#### § 18

1. Wszystkie skargi, dotyczące członków Zarządu oraz Zarząd Banku przekazywane są do stanowiska ds. samorządu i spraw kancelaryjnych obsługującego Radę Nadzorczą.
2. Stanowisko ds. samorządu i spraw kancelaryjnych po zarejestrowaniu skargi, o której mowa w ust. 1 przekazuje ją Przewodniczącemu Rady Nadzorczej oraz przekazuje do wiadomości Zarządowi Banku.
3. Przewodniczący Rady Nadzorczej zwołuje prezydium, które po analizie skargi przygotowuje rekomendację co do treści uchwały podejmowanej przez Radę Nadzorczą.
4. Rada Nadzorcza rozpatruje skargę zgodnie z obowiązującymi w Banku regulacjami.
5. Do skarg, o których mowa w ust. 1 stosuje się odpowiednio postanowienia § 4 ust. 1 – ust. 4 (z wyłączeniem możliwości odwołania się do Rzecznika Finansowego), §5 ust. 1-3, ust. 7-9; § 6 ust. 1-2 i ust. 4; §§7-10 ust. 1-5 i ust. 7-8; § 11 ust. 1-7, ust. 9 pkt. 1-2,3,5, ust. 10 pkt. 1-2,3,5, ust. 14; § 12-15 niniejszych zasad.

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

#### § 19

1. Oświadczenia składane przez klientów Banku, dotyczące poprawy jego funkcjonowania oraz poszerzenia oferty produktowej przekazywane są do stanowiska ds. samorządu i spraw kancelaryjnych.
2. Stanowisko ds. samorządu i spraw kancelaryjnych po zarejestrowaniu wniosku, o którym mowa w ust. 1 przekazuje do Zarządu Banku, zgodnie z załącznikiem nr 3 do niniejszych zasad.

3. Do wniosków, o których mowa w ust. 1 stosuje się odpowiednio postanowienia § 4 – 8 niniejszych zasad.

## **Rozdział 5 Rozpatrywanie skarg i reklamacji ubezpieczeniowych**

### § 20

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 13 do niniejszych zasad, przekazuje Klientowi do podpisu oraz opatruje datą wpływu, oraz informuje klienta, że reklamacja zostanie przekazana do zakładu ubezpieczeń
2. W przypadku próby złożenia przez klienta reklamacji ubezpieczeniowej w formie ustnej telefonicznie pracownik placówki Banku informuje klienta o możliwości złożenia reklamacji w formie, o których mowa w ust. 1 pkt 1 – 2 lub w formie pisemnej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wysyłając e-mail na adres podany na stronie internetowej Banku lub na adres [skargi@concordiaubezpieczenia.pl](mailto:skargi@concordiaubezpieczenia.pl) oraz o informacjach jakie reklamacja powinna zawierać, o których mowa w ust. 5.
3. Jeżeli klient nalega na złożenie reklamacji ubezpieczeniowej w formie, o której mowa w ust. 2 pracownik Banku przyjmuje reklamację, wypełnia formularz wg. wzoru stanowiącego załącznik nr 13 do niniejszych zasad, opatruje datą wpływu oraz umieszcza w miejscu przeznaczonym na podpis Klienta, adnotację: „Reklamacja przyjęta w rozmowie telefonicznej w dniu... o godzinie...”.
4. Postanowień ust. 1 – 3 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.
5. 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.
6. Po otrzymaniu reklamacji ubezpieczeniowej pracownik Banku:
- 1) zobowiązany najpóźniej następnego dnia roboczego po dniu wpływu reklamacji ubezpieczeniowej, do jej przekazania wraz z załącznikami, zakładowi ubezpieczeń na adres [skargi@concordiaubezpieczenia.pl](mailto: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 oryginał reklamacji wraz z załącznikami listem poleconym na adres zakładu ubezpieczeń z dopiskiem „reklamacja Klienta” najpóźniej w terminie 3 dni roboczych od dnia wpływu reklamacji 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](mailto: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.
7. W przypadku reklamacji ubezpieczeniowych dotyczących działalności Banku jako agenta ubezpieczeniowego związanych z zawieraniem i wykonywaniem umów ubezpieczenia po ich przekazaniu przez zakład ubezpieczeń reklamacja rozpatrywana jest zgodnie z postanowieniami niniejszych Zasad.
8. Odpowiedzi na reklamację ubezpieczeniową, zakład ubezpieczeń udziela w formie elektronicznej lub papierowej, z zastrzeżeniem ust 7.
9. Kopię odpowiedzi zakład ubezpieczeń przesyła do Banku.
10. Po upływie na adres mailowy sekretariat@bsstegna.pl kopii odpowiedzi zakładu ubezpieczeń na reklamację ubezpieczeniową, pracownik dokonuje jej archiwizacji.

## **Rozdział 6 Rzecznik Finansowy**

### § 21

1. Bank na wniosek Rzecznika Finansowego udziela informacji lub składa wyjaśnienia, udostępnia akta oraz dokumenty w terminie 30 dni od dnia otrzymania wniosku, z zastrzeżeniem ust. 2.
2. Jeżeli wniosek Rzecznika Finansowego dotyczy przekazania wzorca umowy o świadczenie usług oraz innych dokumentów i formularzy stosowanych przy zawieraniu i wykonywaniu umów termin, o którym mowa w ust. 1 wynosi 14 dni od dnia otrzymania wniosku.



## § 22

1. Bank w terminie 45 dni od zakończenia roku kalendarzowego przekazuje Rzecznikowi Finansowemu sprawozdanie zgodnie z załącznikiem 9 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, o którym mowa w ust. 2 stanowi odpowiednio załącznik nr 9 do niniejszych zasad.

## **Rozdział 7. Postanowienia końcowe**

### § 23

Postanowień:

- 1) § 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), § 6 ust.3, § 10 ust. 6, § 11 ust. 7 i 8 pkt. 4 (w zakresie wskazania stosownych postanowień regulaminów i umów podpisanych z klientem) i 7, ust. 9 pkt 2, 4, ust. 10 (w zakresie możliwości zwrócenia się do Powiatowego lub Miejskiego Rzecznika Konsumentów) pkt 2, 4, ust. 11, ust. 12 i §20 ust. 2-5 nie stosuje się do klientów instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą oraz rolników;

### § 24

1. Nadzór na procesem przyjmowania i rozpatrywania reklamacji/skarg sprawuje Prezes Zarządu.
2. Niniejsze zasady zostały zatwierdzone przez Radę Nadzorczą.