

Zasady składania i rozpatrywania skarg i reklamacji w Banku Spółdzielczym w Radomyślu Wielkim

Podstawowe dane regulacji:

Właściciel dokumentu / właściciel procesu	Prezes Zarządu	
Pełna nazwa dokumentu	Zasady składania i rozpatrywania skarg i reklamacji w Banku Spółdzielczym w Radomyślu Wielkim	
Data zatwierdzenia i nr uchwały	Zarząd	Rada Nadzorcza
	51/2023 z dn. 19.12.2023	X
Data obowiązywania	31.12.2023r.	

Opracowanie dokumentu:

Opracował	Stanowisko handlowe/IOD
Opiniował	Stanowisko ds. zgodności

Historia zmian:

Data	Rodzaj zmian	Nr uchwały	Zatwierdził Z – Zarząd RN -Rada Nadzorcza
20.12.2022	Weryfikacja roczna	36/2022	Z
19.12.2023	Weryfikacja roczna	51/2023	Z

Radomyśl Wielki , grudzień 2023 r.

Spis treści

Rozdział 1. Postanowienia ogólne	2
Rozdział 2. Przebieg procesu reklamacyjnego	4
A. Przyjęcie reklamacji	4
B. Rozpatrywanie reklamacji	9
C. Udzielenie odpowiedzi na reklamację	10
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	14
C. Wnioski dotyczące poprawy funkcjonowania banku oraz poszerzenia jego oferty produktowej	15
Rozdział 5. Rozpatrywanie skarg i reklamacji ubezpieczeniowych	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 / 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	

Rozdział 1. Postanowienia ogólne

§ 1

1. Niniejsze „Zasady składania i rozpatrywania skarg i reklamacji w Banku Spółdzielczym w Radomyślu Wielkim .”, 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.

§ 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 Radomyślu Wielkim ;
- 2) Bank Zrzeszający - Bank Polskiej Spółdzielczości SA w Warszawie;
- 3) Centrala Banku – Centrala Banku Spółdzielczego w Radomyślu Wielkim ;
- 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 wykonują stanowiska obsługi klienta, a informacje do Rzecznika Finansowego i do KNF przesyła stanowisko organizacyjno – administracyjne/IOD
- 6) Komórka rozpatrująca skargę lub reklamację – właściwa pod względem podziału zadań komórka organizacyjna rozpatrująca skargi lub reklamacje.
- 7) Oddział Banku – jednostka organizacyjna Banku;
- 8) osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą – obejmuje również, wspólników spółek cywilnych oraz rolników;
- 9) placówka Banku – Centrala, Filia
- 10) 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;
- 11) proces reklamacyjny – proces rozpatrywania reklamacji obejmujący etapy przyjęcia, rejestracji, analizy, realizacji i udzielenia odpowiedzi na złożone oświadczenie klienta;

- 12) reklamacja – każde wystąpienie klienta kierowane do Banku, zawierające zastrzeżenia do usług świadczonych przez Bank w zakresie obsługi produktów bankowych;
- 13) 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;
- 14) sygnał – anonimowe wystąpienie w sprawie nieprawidłowości złożone przez pracowników lub klientów za pośrednictwem autonomicznego kanału komunikacyjnego;
- 15) sygnalista – osoba zgłaszająca anonimowo informację na temat nieprzestrzegania przepisów zewnętrznych, regulacji wewnętrznych lub przyjętych standardów postępowania;
- 16) 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;
- 17) wniosek – każde oświadczenie klienta oraz pracownika dotyczące poprawy funkcjonowania Banku, lepszego zaspokojenia potrzeb klientów, usprawnienia pracy lub poszerzenia oferty;
- 18) zgłoszenie klienta – złożona przez klienta reklamacja/skarga/wniosek za pośrednictwem strony internetowej Banku;
- 19) płatnik – osoba fizyczna, osoba prawna oraz jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, składającą zlecenie płatnicze
- 20) odbiorca – osoba fizyczna, osoba prawna oraz jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, będącą odbiorcą środków pieniężnych stanowiących przedmiot transakcji płatniczej,
- 21) IOD – Inspektor Ochrony Danych;
- 22) ASI – Administrator Systemu Informatycznego;
- 23) Przez usługi płatnicze w Banku rozumie się działalność polegającą na:
 - a. przyjmowaniu wpłat gotówki i dokonywaniu wypłat gotówki z rachunku płatniczego oraz wszelkie działania niezbędne do prowadzenia rachunku;
 - b. wykonywaniu transakcji płatniczych, w tym transferu środków pieniężnych na rachunek płatniczy u dostawcy użytkownika lub u innego dostawcy;
 - c. przez wykonywanie usług polecenia zapłaty, w tym jednorazowych poleceń zapłaty,
 - d. przy użyciu karty płatniczej,
 - e. usługi blick,
 - f. przez wykonywanie usług polecenia przelewu, w tym stałych zleceń.
 - g. Wykonywanie transakcji przy użyciu kart kredytowych,
 - h. świadczeniu usługi przekazu pieniężnego;
 - i. świadczeniu usługi inicjowania transakcji płatniczej;
 - j. 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 skrzynki do elektronicznych doręczeń podany na stronie internetowej Banku;

- 5) 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, stanowisko rozpatrujące reklamację jest zobowiązane niezwłocznie przekazać informację do Banku Zrzeszającego, tak aby, nie później niż do końca dnia roboczego następującego po dniu stwierdzenia przez to stanowisko 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, stanowisko rozpatrujące reklamację niezwłocznie przekazuje klientowi.

4. W przypadku znaczącego naruszenia bezpieczeństwa transakcji płatniczych stanowisko rozpatrujące reklamację 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:
 - a. Dotyczy co najmniej 20% klientów Banku,
 - b. Naruszenie dotyczy kwoty przekraczającej 2% 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 stanowisko handlowe ma obowiązek:

1. W przypadku, gdy odbiorcą jest klient Banku:
 - a. Powiadomić odbiorcę w terminie do 3 dni roboczych o nieprawidłowo przekazanych środkach i wezwać do bezpłatnego zwrotu środków na wydzielony rachunek zwrotu,
 - b. 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.
 - c. 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.
 - d. 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:
 - a. 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.
 - b. 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.
 - c. 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 firmową, 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 informacje, 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 obsługi klienta :
 - 1) Pracownika Filii, który przyjął reklamację klienta – w przypadku reklamacji złożonych w Filii w sposób opisany w §5 ust. 1 pkt 1, 3 - 5;
 - 2) Pracownika obsługi klienta – w przypadku reklamacji złożonych w Centrali, w sposób opisany w § 5 ust. 1 pkt 1, 3 - 5, z wyłączeniem reklamacji, o których mowa w pkt 1 i 2.
3. Za koordynowanie prac związanych z prawidłowym rejestrowaniem reklamacji i przygotowanie odpowiedzi do klienta odpowiadają stanowiska obsługi klienta.

§ 11

1. Pracownik placówki Banku, który otrzymał reklamację pisemną umieszcza na dokumencie:
 - 1) pieczętą firmową Banku 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 Banku 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 Banku oraz składa podpis.
4. Formularz reklamacji wraz z załącznikami o których mowa w ust. 1-3 ewidencjonowany jest przez pracownika w rejestrze reklamacji.

§ 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 przekazywana na stanowiska obsługi klienta.

§ 14

1. Za przygotowanie wsadu merytorycznego do rozpatrzenia reklamacji odpowiadają kierujący komórkami organizacyjnymi Banku, do których reklamację przydzielono do rozpatrzenia.
2. W przypadku, gdy reklamacja dotyczy obszaru działalności więcej niż jednej komórki organizacyjnej Banku, stanowisko obsługi klienta w terminie 2 dni roboczych od daty otrzymania reklamacji lub od dnia otrzymania informacji o reklamacji, o której mowa w §13 przekazuje reklamację do rozpatrzenia przez komórki organizacyjne Banku, właściwej według przedmiotu reklamacji.
3. Każda komórka organizacyjna Banku, do której przekazano reklamację do rozpatrzenia, jest obowiązana do przekazania do Stanowiska obsługującego reklamację 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 pracownika rejestrującego reklamację.
4. W szczególnie skomplikowanych przypadkach możliwe jest wydłużenie terminu, o którym mowa powyżej, po uzyskaniu uprzedniej akceptacji stanowiska obsługującego reklamację.
5. Każda jednostka organizacyjna, do której przekazano reklamację do rozpatrzenia zobowiązana jest do poinformowania stanowiska przyjmującego reklamację nie później niż w terminie **5 dni** od dnia otrzymania 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, stanowisko przyjmujące reklamację 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.
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 stanowisko obsługi reklamacji po otrzymaniu wsadu merytorycznego i dokumentów zgodnie z §14 ust. 3. W przypadku odmiennych stanowisk komórek 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/skarżą/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 Radomyślu Wielkim 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, 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.....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 Konsumentckim 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 Radomyślu Wielkim wyraża zgodę na udział w pozasądowym postępowaniu w sprawie rozwiązywania sporów między Panią/em a Bankiem Spółdzielczym z siedzibą w Radomyślu Wielkim . 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 Konsumentckim 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.

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.

14. Odpowiedź na reklamację przekazywana jest zawsze do wiadomości komórki organizacyjnej przyjmującej reklamację oraz archiwizowana.

§ 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 na stanowisko obsługi klienta.
3. Stanowisko obsługi klienta 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) Pracownicy placówki Banku – w przypadku reklamacji złożonych w placówkach banku;
 - 2) Pracownicy obsługi klienta za prowadzenie rejestru – w przypadku reklamacji, które przekazywane są bezpośrednio do Centrali oraz prowadzi centralny rejestr skarg i reklamacji.
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. Stanowisko organizacyjno-administracyjne w cyklach kwartalnych prezentuje Stanowisku prowadzącemu rejestr zdarzeń ryzyka operacyjnego informacje o reklamacjach.
2. Stanowisko zarządzania ryzykami przekazuje Zarządowi sprawozdanie dotyczące skarg i reklamacji w ramach analizy ryzyka operacyjnego.

Rozdział 3. Postępowanie wewnętrzne Banku

§ 20

1. W przypadku uznania reklamacji za zasadną przez jednostkę organizacyjną Banku przygotowująca wsad merytoryczny stanowisko rozpatrujące reklamację zleca

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

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 Członka Zarządu ds. Handlowych wraz z propozycją mechanizmów ograniczających ryzyko wystąpienia reklamacji.

3. Członek Zarządu ds. Handlowych koordynuje proces usuwania stwierdzonych nieprawidłowości uznanych w reklamacji za zasadne.

4. Członek Zarządu ds. Handlowych 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 Prezesa Zarządu, który sam przeprowadza wymagane czynności, z zastrzeżeniem §14 ust. 4.

2. Skargi dotyczące Członków Zarządu przekazywane są do rozpatrzenia Prezesowi Zarządu.

§ 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 właściwej 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. Rzecznik Finansowy

§ 26

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.

§ 27

1. Stanowisko organizacyjno administracyjne /IOD 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. Pracownik stanowiska organizacyjno administracyjnego w terminie do 31 stycznia każdego roku przekazuje do Komisji Nadzoru Finansowego informację o ilości uzasadnionych reklamacji dotyczących usług płatniczych.

Rozdział 6. Postanowienia końcowe

§ 30

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.

§ 31

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