*Załącznik do Uchwały nr 50/2018*

*Zarządu Banku Spółdzielczego w Pruszczu Pomorskim*

*z dnia 18.05.2018r.*

*Załącznik do Uchwały nr 60/2018*

*Rady Nadzorczej Banku Spółdzielczego w Pruszczu Pomorskim*

*z dnia 14.06.2018r.*

**Bank Spółdzielczy w Pruszczu Pomorskim**

**Zasady składania
i rozpatrywania skarg i reklamacji**

**w Banku Spółdzielczym**

**w Pruszczu Pomorskim**

**Pruszcz, maj 2018r.**

#### Spis treści

[Spis treści 1](#_Toc462746920)

[Rozdział 1. Postanowienia ogólne 2](#_Toc462746921)

[Rozdział 2. Przebieg procesu reklamacyjnego 3](#_Toc462746922)

[A. Przyjęcie reklamacji 4](#_Toc462746923)

[B. Rozpatrywanie reklamacji 6](#_Toc462746924)

[C. Udzielenie odpowiedzi na reklamację 7](#_Toc462746925)

[D. Przechowywanie dokumentacji 10](#_Toc462746926)

[E. Sprawozdawczość 10](#_Toc462746927)

[Rozdział 3. Postępowanie wewnętrzne Banku 10](#_Toc462746928)

[Rozdział 4. Rozpatrywanie skarg 11](#_Toc462746929)

[A. Skargi na zachowanie pracowników 11](#_Toc462746930)

[B. Skargi na członków Zarządu Banku oraz Zarząd Banku 11](#_Toc462746931)

[C. Skargi na działalność Banku 12](#_Toc462746932)

[D. Wnioski dotyczące poprawy funkcjonowania Banku oraz poszerzenia jego oferty produktowej 12](#_Toc462746933)

[Rozdział 5. Rozpatrywanie skarg i reklamacji ubezpieczeniowych 13](#_Toc462746934)

[Rozdział 6. Rzecznik Finansowy 13](#_Toc462746935)

[Rozdział 7. Postanowienia końcowe 15](#_Toc462746936)

**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 Wzór pisma informującego o wpływie reklamacji/skargi/wniosku

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 Opis procesu kartowego

Załącznik nr 14a Oświadczenie dotyczące przetwarzania danych osobowych *(wysyłane pocztą dla klienta będącego osobą fizyczną)*

Załącznik nr 14b Oświadczenie dotyczące przetwarzania danych osobowych *(wysyłane pocztą dla reprezentanta podmiotu instytucjonalnego )*

Załącznik nr 14c Oświadczenie dotyczące przetwarzania danych osobowych *(wydawane w Oddziale Banku dla klienta będącego osoba fizyczną)*

Załącznik nr 14d Oświadczenie dotyczące przetwarzania danych osobowych *(wydawane w Oddziale Banku dla reprezentanta podmiotu instytucjonalnego)*

#### Rozdział 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejsze „Zasady składania i rozpatrywania skarg i reklamacji w Banku Spółdzielczym w Pruszczu Pomorskim”, 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.

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

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

1. Bank – Bank Spółdzielczy w Pruszczu Pomorskim;
2. jednostka rozpatrująca – komórka organizacyjna Centrali lub Oddział, której zakres zadań odnosi się do przedmiotu reklamacji/skargi/wniosku;
3. 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;
4. osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą – obejmuje również, wspólników spółek cywilnych oraz rolników;
5. placówka bankowa – Centrala/ Oddziały/Punkt Kasowy Banku;
6. podmiot uprawniony – podmiot (instytucja) utworzony na stałe, który oferuje niezależne, bezstronne iprzejrzysteprowadzenie 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;
7. proces reklamacyjny – proces rozpatrywania reklamacji obejmujący etapy przyjęcia, rejestracji, analizy, realizacji i udzielenia odpowiedzi na złożone oświadczenie klienta;
8. 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 1997r. Prawo bankowe;
9. 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;
10. skarga – każde wystąpienie klienta, z wyjątkiem reklamacji, kierowane do Banku odnoszące się do zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Bank lub wykonywanej przez Bank działalności;
11. trwały nośnik informacji – trwały nośnik informacji w rozumieniu ustawy z dnia
19 sierpnia 2011 roku o usługach płatniczych tj. nośnik umożliwiający klientowi przechowywanie adresowanych do niego informacji w sposób umożliwiający dostęp do nich przez okres odpowiedni do celów sporządzenia tych informacji i pozwalający na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci;
12. wniosek – każde oświadczenie klienta dotyczące poprawy funkcjonowania Banku, lepszego zaspokojenia potrzeb klientów, usprawnienia pracy lub poszerzenia oferty;
13. zakład ubezpieczeń – zakład ubezpieczeń, z którym Bank współpracuje na podstawie umowy agencyjnej lub umowy ubezpieczenia zawartej na rzecz klientów;
14. zgłoszenie klienta – złożona przez klienta reklamacja/skarga/wniosek.

#### Rozdział 2. Przebieg procesu reklamacyjnego

1. Na proces reklamacyjny składają się następujące etapy:
2. przyjęcie reklamacji oraz jej rejestracja;
3. rozpatrywanie reklamacji;
4. udzielanie odpowiedzi.
5. Przeprowadzając proces reklamacyjny należy:
6. wnikliwie i z należytą starannością uwzględnić wszystkie okoliczności sprawy;
7. dążyć do polubownego wyjaśnienia sporów powstałych pomiędzy klientem a Bankiem.
8. Informacja o zasadach składania reklamacji jest udostępniana klientowi:
9. przez pracownika Banku w bezpośredniej rozmowie;
10. w regulaminie produktowym przekazywanym klientowi lub umowie oraz w informacji dla klienta, o której mowa w ust 4 i ust 5;.
11. na stronie internetowej Banku, w placówce bankowej;
12. Informacja, o której mowa w ust. 3, zawiera:
13. przyjętą przez Bank formę oraz miejsce składania reklamacji;
14. wskazanie danych kontaktowych umożliwiających złożenie reklamacji;
15. zakres danych kontaktowych, które winien dostarczyć klient w celu sprawnego przeprowadzenia procesu rozpatrywania reklamacji, w przypadku gdy Bank takich danych nie posiada;
16. termin rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi na reklamację;
17. sposób potwierdzenia wpływu reklamacji;
18. sposób powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji, w tym formę odpowiedzi i sposób jej doręczenia;
19. pouczenie o którym mowa w § 13 ust 8 i 9;
20. informację o podmiocie uprawnionym do rozpoznawania pozasądowego sporów, w tym adres strony internetowej podmiotu uprawnionego.
21. 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 7 do niniejszych Zasad.

##### Przyjęcie reklamacji

***Złożenie reklamacji***

1. Bank zapewnia klientowi możliwość złożenia reklamacji:
2. osobiście w Centrali (siedzibie Banku) lub w dowolnym Oddziale/Punkcie kasowym w formie pisemnej lub ustnej do protokołu;
3. telefonicznie w formie ustnej poprzez kontakt z Bankiem, na numer podany na stronie internetowej Banku;
4. listownie w formie pisemnej na adres Centrali lub dowolnego Oddziału/Punktu kasowego;
5. z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wysyłając e-mail na adres podany na stronie internetowej Banku;
6. faksem w formie pisemnej na numery Centrali/Oddziałów, podane na stronach internetowych Banku, z zastrzeżeniem ust. 6.
7. Treść reklamacji pisemnej klienta powinna zawierać:
8. imię i nazwisko lub nazwę klienta;
9. adres korespondencyjny;
10. dokładny opis zdarzenia lub przedmiotu zastrzeżeń klienta;
11. oczekiwany przez klienta stan po rozpatrzeniu zastrzeżeń;
12. własnoręczny podpis klienta.
13. Dodatkowo, w celu ułatwienia identyfikacji klienta, formularz reklamacji może zawierać następujące dane: PESEL, NIP lub REGON.
14. Wzory formularzy reklamacyjnych stanowią załączniki nr 1-2, 10-12 do niniejszych Zasad.
15. Formularze reklamacji dostępne są także na stronie internetowej Banku.
16. W przypadku transakcji dokonanych kartami płatniczymi obowiązują zasady składania i rozpatrywania reklamacji opisane w załączniku nr 13 do Zasad.
17. 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.
18. Pracownik przyjmujący reklamację składaną w imieniu klienta będącego podmiotem instytucjonalnym (osobą prawną, jednostką organizacyjną nieposiadająca 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.
19. 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 pracownika na Stanowisku ds. zgodności i kontroli wewnętrznej. Niezależnie od powyższego jednostka rozpatrująca udziela odpowiedzi na reklamację klienta w terminie wskazanym w § 12 ust. 1.
20. Złożenie reklamacji nie zwalnia klienta z obowiązku terminowego regulowania zobowiązań wobec Banku.

***Potwierdzenie złożenia reklamacji***

1. Z zastrzeżeniem § 5 ust. 8, pracownik przyjmujący reklamacje, o której mowa w § 5 ust. 1 pkt 1 złożoną osobiście w formie:
2. pisemnej w Centrali (siedzibie Banku) lub w dowolnym Oddziale/Punkcie kasowym;
3. ustnej w Centrali (siedzibie Banku) lub w dowolnym Oddziale/Punkcie kasowym, na podstawie której pracownik przyjmujący reklamację wypełnia formularz reklamacji,

 potwierdza jej złożenie poprzez sporządzenie kopii dla klienta i opatruje ją pieczątką
 imienną, podpisem pracownika przyjmującego reklamację oraz opatruje datą jej przyjęcia.

1. 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 § 12 ust. 1.
2. 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.
3. Proces reklamacyjny rozpoczyna się z datą wpływu zgłoszenia klienta do Banku, niezależnie od tego, czy miało to miejsce w Centrali, czy w Oddziale/Punkcie kasowym, w sposób opisany w § 5 ust.1.

***Rejestracja reklamacji***

1. Każda reklamacja, która wpłynie do Centrali lub Oddziału/Punktu kasowego w sposób opisany w § 5 ust. 1, jest rejestrowana.
2. Rejestracja reklamacji dokonywana jest przez:
3. Dyrektora Oddziału – w przypadku reklamacji złożonych w Oddziale;
4. Stanowisko ds. zgodności i kontroli wewnętrznej - w przypadku reklamacji złożonych w Centrali/Punkcie kasowym;
5. Stanowisko ds. zgodności i kontroli wewnętrznej – w przypadku reklamacji zgłoszonych telefonicznie lub na adres e-mail podany na stronie internetowej Banku;
6. Stanowisko ds. zgodności i kontroli wewnętrznej odpowiada za koordynowanie prac związanych z:
7. prawidłowym rejestrowaniem reklamacji;
8. przygotowaniem odpowiedzi do klienta.
9. Pracownik Centrali /Oddziału/Punktu kasowego, który otrzymał reklamację pisemną umieszcza na dokumencie:
10. stempel funkcyjny wraz z podpisem;
11. datę przyjęcia reklamacji;
12. informację o ilości otrzymanych wraz z reklamacją załączników

i niezwłocznie przekazuje ją pracownikowi odpowiedzialnemu za prowadzenie rejestru reklamacji, celem jej zaewidencjonowania.

1. W przypadku reklamacji zgłaszanych telefonicznie, pracownik Banku 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 na formularzu odcisk stempla funkcyjnego oraz składa podpis.
2. W przypadku reklamacji zgłaszanych ustnie w placówce bankowej pracownik przyjmujący oświadczenie klienta wypełnia formularz reklamacji, przedkłada klientowi do podpisu, umieszcza adnotację zawierającą datę przyjęcia reklamacji, umieszcza na formularzu odcisk stempla funkcyjnego oraz składa podpis.
3. Wzór rejestru reklamacji/skarg stanowi załącznik nr 3 do niniejszych Zasad.

Reklamacja, która wpłynie do Banku, podlega rejestracji w książce korespondencji przychodzącej.

##### Rozpatrywanie reklamacji

***Przydzielanie reklamacji***

1. Z zastrzeżeniem § 10 ust 2 i 3 każda reklamacja przekazywana jest **niezwłocznie** do wiadomości Stanowiska ds. zgodności i kontroli wewnętrznej na adres: bank.reklamacje@bspruszcz.pl, w zakresie reklamacji kartowych klientów na adres: karty\_reklamacje@sgb.pl.
2. Każda reklamacja wraz z załącznikami po jej zarejestrowaniu (w dzienniku korespondencji przychodzącej i rejestrze reklamacji) przekazywana jest niezwłocznie do Stanowiska ds. zgodności i kontroli wewnętrznej w formie pisemnej lub w formie e-mail (zeskanowane dokumenty) na adres: bank.reklamacje@bspruszcz.pl..[[1]](#footnote-1)
3. Każda reklamacja wraz z załącznikami po jej zarejestrowaniu w dzienniku korespondencji przychodzącej przekazywana jest niezwłocznie do Stanowiska ds. zgodności i kontroli wewnętrznej w formie pisemnej w celu jego zarejestrowania w rejestrze reklamacji.[[2]](#footnote-2)
4. Stanowisko ds. zgodności i kontroli wewnętrznej, w terminie 2 dni roboczych od daty otrzymania reklamacji, przydziela reklamację ( za wyjątkiem reklamacji kartowych, których proces reklamacyjny został opisany w załączniku nr 13 ) do rozpatrzenia jednostce rozpatrującej, której zakres zadań odnosi się do przedmiotu reklamacji.
5. Za przygotowanie wsadu merytorycznego do rozpatrzenia reklamacji oraz rozpatrzenie reklamacji odpowiadają kierujący poszczególnymi jednostkami i komórkami organizacyjnymi Banku, do których skierowana została reklamacja, z zastrzeżeniem ust. 2-3.
6. W przypadku, gdy reklamacja dotyczy obszaru działalności więcej niż jednej komórki organizacyjnej Banku, Stanowisko ds. zgodności i kontroli wewnętrznej w terminie 2 dni roboczych od daty otrzymania reklamacji kieruje reklamacje do rozpatrzenia przez komórkę organizacyjną, do której zakresu zadań w przeważającej mierze należy przedmiot reklamacji.
7. Kierujący poszczególnymi jednostkami i komórkami organizacyjnymi Banku, do której Stanowisko ds. zgodności i kontroli wewnętrznej skieruje reklamację, odpowiadają za kompleksowe rozpatrzenie reklamacji.
8. Każda jednostka rozpatrująca, do której przekazano reklamację do rozpatrzenia zobowiązana jest do poinformowania Stanowiska ds. zgodności i kontroli wewnętrznej nie później niż w terminie 10 dni od dnia przekazania reklamacji o braku możliwości udzielenia klientowi odpowiedzi w terminie 30 dni od dnia wpływu reklamacji do placówki bankowej.
9. W przypadku wątpliwości co do zasadności reklamacji jednostka rozpatrująca może zwrócić się o sporządzenie opinii prawnej do kancelarii obsługującej Bank.

##### Udzielenie odpowiedzi na reklamację

* + - 1. Odpowiedź na reklamację powinna być udzielona klientowi bez zbędnej zwłoki nie później niż w terminie do 30 dni kalendarzowych od daty wpływu zgłoszenia do Banku.
			2. W szczególnie skomplikowanych przypadkach termin, o którym mowa w ust. 1, może ulec wydłużeniu do 60 dni kalendarzowych, a w przypadku klientów instytucjonalnych z wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą i rolników, do 90 dni.
			3. Za szczególne 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, jednostka rozpatrująca reklamację powinna w formie pisemnej powiadomić o tym klienta w terminie 14 dni od dnia wpływu reklamacji wraz z podaniem:
1. przyczyn opóźnienia w rozpatrywaniu reklamacji wraz z przeprosinami;
2. okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia zastrzeżeń klienta;
3. przewidywanego terminu udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację, który nie może być dłuższy niż wskazany w ust. 2.
4. Do zachowania terminu, o którym mowa w ust. 1 – 2 wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
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, 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.
8. Odpowiedź na reklamację formułuje i udziela jednostka rozpatrująca. Ostateczny kształt odpowiedzi do klienta podlega uzgodnieniu z Stanowiskiem ds. zgodności i kontroli wewnętrznej.
9. Odpowiedź udzielana jest w formie pisemnej, na papierze firmowym przy użyciu czcionki Time New Roman 12 pkt, a na uzasadnione żądanie klienta przy użyciu większej czcionki i wysłana:
10. listem poleconym na adres wskazany w reklamacji przez klienta;
11. 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.
12. Wzór odpowiedzi do klienta zawiera załącznik nr 8 i 9.
13. 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.
14. 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 reklamacją/skargą/wnioskiem, stanowiące załącznik nr 14a (dotyczy reklamujących będących osobami fizycznymi) lub 14b (dotyczy reprezentantów reklamującego podmiotu – klienta instytucjonalnego).

W przypadku reklamacji/skarg/ wniosków złożonych przez skarżących o których mowa w ust. 4, w formie ustnej – do protokołu lub pisemnie w placówce Banku, pracownik wręcza skarżącemu załącznik nr 14c (dotyczy reklamujących będących osobami fizycznymi) lub 14d (dotyczy reprezentantów reklamującego podmiotu – klienta instytucjonalnego).

1. Pismo do klienta uwzględniające jego roszczenia zawarte w reklamacji zawiera:
2. nazwę Banku;
3. numer reklamacji;
4. temat reklamacji;
5. wyczerpującą informację na temat stanowiska Banku w sprawie skierowanych zastrzeżeń, ze wskazaniem stosownych postanowień regulaminów i umów podpisanych z klientem;
6. określenia terminu w którym roszczenie klienta zawarte w reklamacji zostanie zrealizowane nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi;
7. imię, nazwisko, stanowisko służbowe i stempel funkcyjny osoby udzielającej odpowiedzi.
8. Wzór odpowiedzi pozytywnej do klienta zawiera załącznik 9.
9. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń klienta zawartych w reklamacji odpowiedź na reklamację powinna zawierać informacje, o których mowa w ust. 6 pkt 1-4 i 6, zgodnie z załącznikiem nr 8 oraz dodatkowo uzasadnienie faktyczne i prawne oraz pouczenie o:
10. możliwości i sposobie wniesienia odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację;
11. możliwości złożenia zapisu na Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego;
12. możliwości złożenia wniosku o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego;
13. możliwości skorzystania z instytucji Arbitra Bankowego przy Związku Banków Polskich;
14. możliwości wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który ma być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy z zastrzeżeniem ust 10.
15. Pouczenie, o którym mowa w ust. 8, powinno mieć następujące brzmienie:

*„Bank Spółdzielczy w Pruszczu Pomorskim 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, 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”.*

1. Odpowiedź na reklamację, o której mowa w ust. 8 zawiera oświadczenie Banku w przedmiocie wyrażenia zgody na udział w pozasądowym postępowaniu w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a Bankiem przed: [[3]](#footnote-3)

1) Rzecznikiem Finansowym;

2) Sądem Polubownym przy Komisji Nadzoru Finansowego;

3) Bankowym Arbitrażem Konsumenckim przy Związku Banków Polskich.

1. Oświadczenie, o którym mowa w ust. 10 powinno mieć następujące brzmienie:

*Bank Spółdzielczy w Pruszczu Pomorskim wyraża zgodę na udział w pozasądowym postępowaniu w sprawie rozwiązywania sporów między Panią/em a Bankiem Spółdzielczym w Pruszczu Pomorskim przed [[4]](#footnote-4):*

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;*
3. *Bankowym Arbitrażem Konsumenckim przy Związku Banków Polskich ul. Z. Herberta 8, 00-380 Warszawa.*
4. W przypadku niezłożenia oświadczenia, o którym mowa w ust. 11, uznaje się, że Bank wyraża zgodę na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. [[5]](#footnote-5)

§ 14

1. W przypadku złożenia przez klienta Banku odwołania od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację, podlega ono rejestracji, zgodnie z zasadami określonymi w § 7-9 i niezwłocznie przekazywane jest do Zarządu Banku.
2. Zarząd przekazuje odwołanie do rozpoznania pracownikowi na Stanowisku ds. zgodności i kontroli wewnętrznej.
3. Pracownik na Stanowisku ds. zgodności i kontroli wewnętrznej przekazuje do Zarządu Banku projekt odpowiedzi na odwołanie, po jego zaakceptowaniu przekazuje klientowi odpowiedź podpisaną przez dwóch członków Zarządu Banku w trybie § 13 ust. 2, w terminie do 30 dni od wpływu odwołania.
4. Odpowiedź, o której mowa w ust. 3 przekazywana jest również w formie elektronicznej do wiadomości jednostki organizacyjnej, która pierwotnie otrzymała i zarejestrowała reklamację.

##### Przechowywanie dokumentacji

§ 15

1. Za przechowywanie dokumentacji (w formie papierowej i/lub elektronicznej), dotyczącej zgłaszanych reklamacji, odpowiedzialni są:
2. Dyrektor Oddziału – w przypadku reklamacji złożonych w Oddziale;
3. Pracownik na Stanowisku ds. zgodności i kontroli wewnętrznej – w przypadku reklamacji
 złożonych w Centrali/Punkcie kasowym oraz reklamacji składanych telefonicznie.
4. Okres przechowywania dokumentacji, o której mowa w ust. 1 oraz nagrań, o których mowa w ust. 3, powinien być nie krótszy niż 10 lat.
5. W przypadku reklamacji telefonicznych nagranie rozmów telefonicznych – reklamacji, powinno być zawsze przekazywane do pracownika na Stanowisku ds. zgodności i kontroli wewnętrznej, celem ich archiwizacji.
6. Dostęp do danych, o których mowa w ust. 3, posiada Zarząd Banku.

##### Sprawozdawczość

§ 16

1. Oddział zobowiązany jest do kwartalnego informowania Stanowiska ds. zgodności i kontroli wewnętrznej o przyjętych, zarejestrowanych i rozpatrzonych reklamacjach/skargach/wnioskach, w formie elektronicznej, na adres bank.reklamacje@bspruszcz.pl , w terminie do 5-go dnia miesiąca po zakończeniu kwartału.
2. Stanowisko ds. zgodności i kontroli wewnętrznej dokonuje porównania przesłanych rejestrów Oddziałowych ze stanem reklamacji i skarg zarejestrowanych przez Stanowisko ds. zgodności i kontroli wewnętrznej.
3. Stanowisko ds. zgodności i kontroli wewnętrznej zobowiązane jest do kwartalnego informowania Zarządu o przyjętych, zarejestrowanych i rozpatrzonych reklamacjach/skargach w terminie do 15-go dnia miesiąca po zakończeniu kwartału.
4. Wzór informacji, o której mowa w ust. 1 i 3, stanowi załącznik nr 5 do niniejszych Zasad.

#### Rozdział 3. Postępowanie wewnętrzne Banku

§ 17

1. W przypadku uznania przez jednostkę rozpatrującą reklamacji lub skargi za zasadną, Stanowisko ds. zgodności i kontroli wewnętrznej zleca odpowiednim jednostkom/komórkom organizacyjnym Banku dokonanie analizy złożoności problemu, którego reklamacja dotyczyła, tj. analizy potencjalnego wpływu reklamacji uznanej za zasadną m.in. na:
2. portfel kredytowy Banku ‑ pod kątem ilości takich samych przypadków już występujących w obligu kredytowym Banku;
3. wzory umów dotyczących produktów bankowych, które mogą być zawarte przez Bank w przyszłości;
4. opracowanie i wdrożenie mechanizmów ograniczających ryzyko wystąpienia reklamacji w przyszłości.
5. Wyniki analizy, o której mowa w ust. 1, przekazywane są do Stanowiska ds. zgodności i kontroli wewnętrznej wraz z propozycją mechanizmów ograniczających ryzyko wystąpienia reklamacji.
6. Stanowisko ds. zgodności i kontroli wewnętrznej koordynuje proces usuwania stwierdzonych nieprawidłowości uznanych w reklamacji za zasadne.
7. Stanowisko ds. zgodności i kontroli wewnętrznej podejmuje działania polegające na:
8. identyfikacji nieprawidłowości powtarzających się lub nieprawidłowości o charakterze systemowym oraz potencjalnego ryzyka prawnego i operacyjnego;
9. identyfikacji przyczyn nieprawidłowości wskazanych w reklamacjach, w szczególności wynikających z organizacji Banku i z obowiązujących procedur oraz konstrukcji oferowanych produktów;
10. przeprowadzeniu bieżącej analizy wpływu zidentyfikowanych przyczyn nieprawidłowości na inne procesy lub produkty, także te, w związku z którymi Bank nie otrzymał bezpośrednich reklamacji;
11. identyfikacji potencjalnych i rzeczywistych konfliktów interesów;
12. uniknięciu przyczyn zidentyfikowanych nieprawidłowości oraz konfliktów interesów, w tym w zakresie konstruowania produktów;
13. dostarczeniu właściwym organom informacji dotyczących reklamacji, ich rozpatrywania oraz podejmowanych działań następczych, w tym w szczególności sprawozdań zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

§ 18

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

#### Rozdział 4. Rozpatrywanie skarg

##### Skargi na zachowanie pracowników

§ 19

W przypadku wpływu do placówki bankowej skargi, dotyczącej zachowań pracowników, przekazywana jest ona niezwłocznie do Stanowiska ds. zgodności i kontroli wewnętrznej, które dokonuje wstępnej analizy i wraz z opinią w sprawie przekazuje ją do Zarządu Banku.

§ 20

Do rejestracji i rozpatrywania skarg, o których mowa w § 19, oraz udzielania odpowiedzi, przechowywania dokumentacji i postępowania wewnętrznego Banku stosuje się odpowiednio § 4 ust. 1 – 4 , § 5 ust. 1-3 i ust. 7-9, § 6 ust. 1-2 i ust. 4, §§7 – 11, § 12 ust. 1-5, 7-8, § 13 ust. 1-5, ust. 8 pkt 1-2, 4-5, ust 9 pkt 1-2, 4-5, §§ 14-17.

##### Skargi na członków Zarządu Banku oraz Zarząd Banku

§ 21

1. Wszystkie skargi, dotyczące członków Zarządu Banku oraz Zarząd Banku przekazywane są do Stanowiska ds. zgodności i kontroli wewnętrznej.
2. Stanowisko ds. zgodności i kontroli wewnętrznej po zarejestrowaniu skargi, o której mowa w ust. 1 przekazuje ją Przewodniczącemu Rady Nadzorczej.
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.

##### Skargi na działalność Banku

§ 22

1. Wszystkie skargi, dotyczące działalności Banku, przekazywane są do Stanowiska ds. zgodności i kontroli wewnętrznej.
2. Stanowisko ds. zgodności po zarejestrowaniu skargi, o której mowa w ust. 1, dokonuje wstępnej analizy i wraz z opinią w sprawie przekazuje ją do rozpatrzenia Zarządowi Banku.
3. Do rejestracji i rozpatrywania skarg, o których mowa w ust. 1, oraz udzielania odpowiedzi, przechowywania dokumentacji i postępowania wewnętrznego Banku stosuje się odpowiednio § 4 ust.1-4 (z wyłączeniem możliwości odwołania się do Rzecznika Finansowego), § 5 ust. 1-3, ust. 7 -9, § 6 ust. 1-2 i ust. 4, §§ 7-11, § 12 ust. 1-5, 7-8, § 13 ust. 1-5, ust. 8 pkt 1-2, 4-5, ust. 9 pkt 1-2, 4-5, §§ 14– 17.

##### Wnioski dotyczące poprawy funkcjonowania Banku oraz poszerzenia jego oferty produktowej

§ 23

* + - 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 kierowników jednostek i komórek organizacyjnych Banku.
			2. Informacja zawarta w rejestrze wniosków przekazywana jest przez Oddział w okresach kwartalnych do Stanowiska ds. zgodności i kontroli wewnętrznej w terminie do 5-go dnia miesiąca po zakończeniu kwartału, zgodnie z załącznikiem nr 5 do niniejszych Zasad.
			3. Stanowisko ds. zgodności i kontroli wewnętrznej dokonuje porównania przesłanych rejestrów Oddziałowych ze stanem wniosków zarejestrowanych przez Stanowisko ds. zgodności i kontroli wewnętrznej.
			4. Stanowisko ds. zgodności i kontroli wewnętrznej zobowiązane jest do kwartalnego informowania Zarządu o przyjętych, zarejestrowanych i rozpatrzonych wnioskach w terminie do 15-go dnia miesiąca po zakończeniu kwartału.
			5. Wzór informacji, o której mowa w ust. 2 i 4, stanowi załącznik nr 5 do niniejszych Zasad.
			6. Do rejestracji i rozpatrywania wniosków, o których mowa w § 23, oraz udzielania odpowiedzi stosuje się odpowiednio § 4 ust. 1, § 5 ust. 1-3, § 6 ust. 1 i 4, §§7 – 9, §§10-11, § 12 ust. 1-3, 5-8, § 13 ust. 1-7, §§ 14 – 17.

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

§ 24

W przypadku złożenia przez klienta reklamacji ubezpieczeniowej zawierającej zastrzeżenia co do usług świadczonych przez zakład ubezpieczeń:

#### osobiście w formie pisemnej w placówce bankowej lub listownie w formie pisemnej na adres Banku, pracownik Banku określa na reklamacji i/albo kopercie datę jej wpływu do placówki Banku;

#### 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. 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 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 12 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:

#### 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 (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.

#### 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.

#### § 25

#### 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.

#### § 26

#### Odpowiedzi na reklamację ubezpieczeniową, zakład ubezpieczeń udziela w formie elektronicznej lub papierowej, z zastrzeżeniem § 25.

#### Kopię odpowiedzi zakład ubezpieczeń przesyła do Banku.

* + - 1. Kopia odpowiedzi zakładu ubezpieczeń na reklamację ubezpieczeniową przechowywana jest zgodnie z zapisami § 15 niniejszych Zasad.

#### 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:
3. liczbę reklamacji;
4. liczbę uwzględnionych i nieuwzględnionych reklamacji
5. 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.

1. Wzór sprawozdania, o którym mowa w ust. 2 dostępny jest na stronie internetowej Rzecznika Finansowego.
2. Za przygotowanie sprawozdania odpowiada Stanowisko ds. zgodności i kontroli wewnętrznej.

#### 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), § 6 ust.3, § 12 ust. 6, § 13 ust. 4 i 6 pkt. 4 (w zakresie wskazania stosownych postanowień regulaminów i umów podpisanych z klientem) i § 13 ust. 6, ust. 8 pkt 3 i ust. 9 (w zakresie możliwości zwrócenia się do Powiatowego lub Miejskiego Rzecznika Konsumentów) § 13 ust. 10 i 11 i §§ 25-26 nie stosuje się do klientów instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą oraz rolników.
2. § 13 ust. 8 pkt 4, ust. 9 pkt 3 i 4, ust. 10 pkt 3 nie stosuje się do klientów instytucjonalnych.

§ 30

* + - 1. Nadzór nad procesem przyjmowania i rozpatrywania reklamacji/skarg sprawuje Zarząd Banku.
			2. Niniejsze Zasady podlegają zatwierdzaniu przez Radę Nadzorczą.
1. Opis wskazany w § 5 ust. 2 dotyczy zadań realizowanych przez Oddziały. [↑](#footnote-ref-1)
2. Opis wskazany w § 5 ust. 3 dotyczy zadań realizowanych przez Centralę Banku. [↑](#footnote-ref-2)
3. Dotyczy sporów będących następstwem reklamacji złożonych od dnia 10 stycznia 2017 r. [↑](#footnote-ref-3)
4. Dotyczy sporów będących następstwem reklamacji złożonych od dnia 10 stycznia 2017 r. [↑](#footnote-ref-4)
5. Dotyczy sporów będących następstwem reklamacji złożonych od dnia 10 stycznia 2017 r. [↑](#footnote-ref-5)