

Załącznik
do Uchwały nr 105/2018
Zarządu Banku Spółdzielczego
w Wierzbinku z dnia 27.12.2018r.



Bank Spółdzielczy w Wierzbinku

**Zasady składania
i rozpatrywania skarg i reklamacji
w Banku Spółdzielczym w Wierzbinku**

Wierzbinek, grudzień 2018 r.

Spis treści

Rozdział 1. Postanowienia ogólne	2
Rozdział 2. Przebieg procesu reklamacyjnego	3
A. Przyjęcie reklamacji	3
B. Rozpatrywanie reklamacji	7
C. Udzielenie odpowiedzi na reklamację	8
D. Przechowywanie dokumentacji	11
E. Sprawozdawczość	11
Rozdział 3. Postępowanie wewnętrzne banku	13
Rozdział 4. Rozpatrywanie skarg	14
A. Skargi na zachowanie pracowników	12
B. Skargi na działalność banku	14
C. Wnioski dotyczące poprawy funkcjonowania banku oraz poszerzenia jego oferty produktowej	13
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	
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 14a Oświadczenie dotyczące przetwarzania danych osobowych dla klienta będącego osobą fizyczną	
Załącznik nr 14b Oświadczenie dotyczące przetwarzania danych osobowych (dla reprezentanta podmiotu instytucjonalnego)	

Rozdział 1. Postanowienia ogólne

§ 1

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

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

- 1) Bank – SGB – Bank Spółdzielczy w Wierzbinku;
- 2) Bank zrzeszający – SGB – Bank S.A. w Poznaniu;
- 3) Jednostka organizacyjna – element struktury organizacyjnej Banku, niewchodzący w skład innych tj. Centrala i Filie;
- 4) jednostka rozpatrująca – komórka organizacyjna Centrali, której zakres zadań odnosi się do przedmiotu reklamacji/skargi/wniosku;
- 5) 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 kontaktach emerytalnych oraz indywidualnych kontaktach zabezpieczenia emerytalnego, a także pracownik Banku;
- 6) osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą – obejmuje również, wspólników spółek cywilnych oraz rolników;
- 7) placówka Banku – Centrala/ Filie Banku;
- 8) 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 Konsumentcki przy Związku Banków Polskich;
- 9) proces reklamacyjny – proces rozpatrywania reklamacji obejmujący etapy przyjęcia, rejestracji, analizy, realizacji i udzielenia odpowiedzi na złożone oświadczenie klienta;
- 10) reklamacja – każde wystąpienie klienta kierowane do Banku, zawierające zastrzeżenia do usług świadczonych przez Bank;
- 11) skarga – każde wystąpienie klienta, z wyjątkiem reklamacji, kierowane do Banku odnoszące się do zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Bank lub wykonywanej przez Bank działalności;

- 12) trwałe nośniki informacji – trwałe nośniki informacji w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 roku o usługach płatniczych tj. nośnik umożliwiający klientowi przechowywanie adresowanych do niego informacji w sposób umożliwiający dostęp do nich przez okres odpowiedni do celów sporządzenia tych informacji i pozwalający na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci;
- 13) wniosek – każde oświadczenie klienta dotyczące poprawy funkcjonowania Banku, lepszego zaspokojenia potrzeb klientów, usprawnienia pracy lub poszerzenia oferty;
- 14) zgłoszenie klienta – złożona przez klienta reklamacja/skarga/wniosek.

Rozdział 2. Przebieg procesu reklamacyjnego

§ 4

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

A. Przyjęcie reklamacji

Złożenie reklamacji

§ 5

1. Bank zapewnia klientowi możliwość złożenia reklamacji:

- 1) osobiście w siedzibie Banku lub w dowolnej placówce Banku, w formie pisemnej lub ustnej do protokołu;
 - 2) telefonicznie w formie ustnej poprzez kontakt na numery telefonów, które podane są 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 podany na stronie internetowej Banku;
 - 5) faksem w formie pisemnej na numery placówek Banku, podane na stronie internetowej Banku, z zastrzeżeniem ust. 6.
2. Treść reklamacji złożonej w formie pisemnej powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko lub nazwę klienta;
 - 2) adres korespondencyjny;
 - 3) dokładny opis zdarzenia lub przedmiotu zastrzeżeń klienta;
 - 4) oczekiwany przez klienta stan po rozpatrzeniu zastrzeżeń;
 - 5) własnoręczny podpis klienta.
 3. Dodatkowo, w celu ułatwienia identyfikacji klienta, formularz reklamacji może zawierać następujące dane: PESEL, NIP lub REGON.
 4. Wzory formularzy reklamacyjnych stanowią załączniki nr 1-2, 9-10 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 11 do Zasad**.
 7. Pracownik Banku przyjmując zgłoszenie reklamacyjne w formie pisemnej, o którym mowa w ust. 1, ma obowiązek sprawdzić, czy pismo zawiera dane wymagane w ust. 2. W przypadku stwierdzenia braku informacji wymaganych do rozpatrzenia reklamacji, należy poprosić klienta o ich uzupełnienie.
 8. Pracownik przyjmujący reklamację składaną w imieniu klienta będącego podmiotem instytucjonalnym (osobą prawną, jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, itp.), w sposób opisany w ust. 1 pkt 1-2, zobowiązany jest do ustalenia na jakiej podstawie osoba zgłaszająca reklamację reprezentuje dany podmiot. W przypadku braku podstawy do reprezentacji, pracownik zobowiązany jest pouczyć składającego reklamację, że nie jest on osobą uprawnioną do działania w imieniu podmiotu i że reklamacja może zostać złożona tylko przez osobę/osoby uprawnione do reprezentowania danego podmiotu.
 9. W sytuacji odmowy podania przez klienta wszystkich danych niezbędnych do rozpoczęcia procesu reklamacyjnego, a także w razie odmowy złożenia podpisu na formularzu reklamacji dotyczącej transakcji dokonanej kartą, pracownik Banku informuje klienta, że rozpatrzenie reklamacji nie będzie możliwe, ze względu na niekompletność oświadczenia klienta oraz niezwłocznie informuje o tym bezpośrednio przełożonego. Niezależnie od powyższego jednostka rozpatrująca udziela odpowiedzi na reklamację klienta w terminie wskazanym w § 13 ust. 1, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach w terminie określonym w § 13 ust. 2.
 10. Złożenie reklamacji nie zwalnia klienta z obowiązku terminowego regulowania zobowiązań wobec Banku.

Usługa Chargeback

§ 6

1. Chargeback to usługa inicjowana przez Bank na podstawie reklamacji złożonej przez klienta; umożliwia ona odzyskanie środków z tytułu kwestionowanej przez klienta transakcji dokonanej kartą płatniczą w przypadku, w którym klient nie może dochodzić swoich praw bezpośrednio u akceptanta karty.
2. Informacje dotyczące przypadków, w których klient może skorzystać z usługi Chargeback zostały określone w regulaminach dotyczących prowadzenia rachunków bankowych i wydawania poszczególnych rodzajów kart płatniczych.
3. W ramach świadczenia usługi chargeback Bank przesyła - za pośrednictwem organizacji płatniczej - reklamację do akceptanta karty.
4. W przypadku usługi chargeback Bank jest pośrednikiem pomiędzy klientem (kupującym towar lub usługę), a sprzedawcą (przyjmującym płatność).
5. Usługa chargeback jest przeprowadzana zgodnie z międzynarodowymi regulacjami organizacji płatniczej, której logo znajduje się na karcie wykorzystanej do transakcji (Visa lub Mastercard), tj. na zasadach i w terminach wskazanych przez te organizacje płatnicze.
6. Z uwagi na realizację usługi chargeback, na zasadach i w terminach wskazanych przez organizacje płatnicze, jednostka rozpatrująca 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. Jednostka rozpatrująca 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 § 14 ust. 8-13.

Zgłaszanie nieautoryzowanych transakcji płatniczych

§ 7

1. W przypadku zgłoszenia przez klienta transakcji płatniczej, która według twierdzeń klienta nie była przez niego autoryzowana, mają zastosowanie odpowiednio zapisy niniejszych Zasad (§ 4 ust. 1 – 4, § 5, § 8 ust. 1, 2, 4, § 9, § 10, § 11, § 12, § 13, § 14 ust. 1 – 3, 7 – 14, § 15 - § 18, § 26 - 27).
2. W przypadku stwierdzenia przez jednostkę rozpatrującą, że transakcja, o której mowa w ust. 1 nie była autoryzowana, pracownik tej komórki jest zobowiązany niezwłocznie przekazać dyspozycję do pracownika zajmującego stanowisko ds. księgowości, tak aby, nie później niż do końca dnia roboczego następującego po dniu stwierdzenia przez tę komórkę wystąpienia nieautoryzowanej transakcji, którą został obciążony rachunek, przywrócić rachunek klienta do stanu, jaki istniałby, gdyby transakcja nie miała miejsca.

3. Informację o przywróceniu lub o odmowie przywrócenia rachunku klienta do stanu rachunku, jaki istniałby, gdyby nieautoryzowana transakcja nie miała miejsca, jednostka rozpatrująca przekazuje niezwłocznie klientowi.

Potwierdzenie złożenia reklamacji

§ 8

1. Z zastrzeżeniem § 5 ust. 8, pracownik przyjmujący reklamacje, o której mowa w § 5 ust. 1 pkt 1 złożoną osobiście w formie:
 - 1) pisemnej w placówce Banku;
 - 2) ustnej w placówce Banku, na podstawie której pracownik przyjmujący reklamację wypełnia formularz reklamacji,potwierdza jej złożenie poprzez sporządzenie kopii dla klienta i opatruje ją pieczętą imienną, swoim podpisem oraz datą jej przyjęcia
2. W przypadku złożenia reklamacji w sposób, o którym mowa w § 5 ust. 1 pkt 2-5, pracownik Banku przyjmujący reklamację, w terminie do 4 dni roboczych od dnia wpływu reklamacji, zobowiązany jest w formie pisemnej zgodnie z załącznikiem nr 5 poinformować klienta o przyjęciu jego oświadczenia wraz ze wskazaniem terminu rozpatrzenia reklamacji, o którym mowa w § 13 ust. 1-2.
3. W odniesieniu do klientów, o których mowa w § 4 ust. 5 wraz z potwierdzeniem złożenia reklamacji, o którym mowa w ust. 1 - 2 pracownik przyjmujący oświadczenie klienta przekazuje w formie pisemnej informację, o których mowa w § 4 ust. 4.
4. Proces reklamacyjny rozpoczyna się z datą wpływu zgłoszenia klienta do Banku, w sposób opisany w § 5 ust. 1.

Rejestracja reklamacji

§9

1. Każda reklamacja, która wpłynie do placówki Banku, jest rejestrowana.
2. Rejestracja reklamacji dokonywana jest przez pracownika Centrali zajmującego stanowisko ds. zgodności, któremu powierzono prowadzenie rejestru reklamacji złożonych w placówkach Banku, listownie, telefonicznie lub na adres e-mail.
3. Za koordynowanie prac związanych z prawidłowym prowadzeniem rejestru zgłoszeń reklamacji odpowiada Wiceprezes Zarządu ds. finansowych.

§ 10

1. Pracownik placówki Banku, który otrzymał reklamację pisemną umieszcza na dokumencie:
 - 1) pieczętą imienną wraz z podpisem;
 - 2) datę przyjęcia reklamacji;
 - 3) informację o ilości otrzymanych wraz z reklamacją załączników i niezwłocznie przekazuje ją pracownikowi Centrali odpowiedzialnemu za prowadzenie rejestru reklamacji, celem jej zaewidencjonowania.
2. W przypadku reklamacji zgłaszanych telefonicznie, pracownik placówki 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, a także imię i nazwisko oraz stanowisko przyjmującego zgłoszenie.

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, a także imię i nazwisko oraz stanowisko przyjmującego zgłoszenie.
4. Reklamacja, o której mowa w ust. 2, jest także ewidencjonowana przez pracownika Centrali odpowiedzialnego za prowadzenie rejestru reklamacji w rejestrze reklamacji.
5. Wzór rejestru reklamacji/skarg stanowi załącznik nr 3 do niniejszych zasad.

B. Rozpatrywanie reklamacji

Przydzielanie reklamacji

§ 11

1. Każda reklamacja po jej zarejestrowaniu przekazywana jest niezwłocznie do wiadomości Wiceprezesa Zarządu ds. finansowych w formie pisemnej lub w formie e-mail (zeskanowane dokumenty) na adres: marzena.piechocka@bswierzbiniek.pl; w zakresie reklamacji kartowych klientów Banku na adres karty_reklamacje@sgb.pl
2. Placówka Banku nie będąca Centralą przekazuje reklamację do Centrali, wraz ze wszystkimi załącznikami, w nieprzekraczalnym terminie do 2 dni roboczych od daty jej wpływu.
3. Wiceprezes Zarządu ds. finansowych w terminie 2 dni roboczych od daty otrzymania reklamacji, przydziela reklamację do rozpatrzenia komórce organizacyjnej Centrali, której zakres zadań odnosi się do przedmiotu reklamacji.

§ 12

1. Za przygotowanie wsadu merytorycznego do rozpatrzenia reklamacji odpowiadają kierujący jednostkami organizacyjnymi Banku lub wskazani przez Wiceprezesa ds. finansowych pracownicy, do których reklamację przydzielono do rozpatrzenia.
2. W przypadku, gdy reklamacja dotyczy obszaru działalności więcej niż jednej komórki organizacyjnej Banku, Wiceprezes Zarządu ds. finansowych w terminie 2 dni roboczych od daty otrzymania reklamacji przekazuje reklamacje do rozpatrzenia przez komórki organizacyjne Banku, właściwe według przedmiotu reklamacji.
3. Każda komórka organizacyjna Banku, do której przekazano reklamację do rozpatrzenia, jest obowiązana za kompleksowe rozpatrzenie reklamacji, tj. jest obowiązana do przygotowania 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 3 dni roboczych od daty otrzymania zgłoszenia.
4. W szczególnie skomplikowanych przypadkach możliwe jest wydłużenie terminu, o którym mowa powyżej po uzyskaniu uprzedniej akceptacji Wiceprezesa Zarządu ds. finansowych.

5. Każda komórka organizacyjna, do której przekazano reklamację do rozpatrzenia zobowiązana jest do poinformowania Wiceprezesa ds. finansowych nie później niż w terminie 5 dni od dnia przekazania reklamacji poprzez wysłanie e-mail na adres marzena.piechocka@bswierzbiniek.pl o braku możliwości udzielenia klientowi odpowiedzi w terminie określonym w § 13 ust. 1, a w przypadku złożenia reklamacji dotyczącej transakcji dokonanej kartą o braku możliwości udzielenia klientowi odpowiedzi w terminie, o którym mowa w § 13 ust. 2 (35 dni roboczych).

C. Udzielenie odpowiedzi na reklamację

§ 13

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 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 powinna w formie pisemnej powiadomić o tym klienta w terminie 14 dni od dnia wpływu reklamacji wraz z podaniem:
 - 1) przyczyn opóźnienia w rozpatrywaniu reklamacji wraz z przeprosinami;
 - 2) okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia zastrzeżeń klienta;
 - 3) przewidywanego terminu udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację, który nie może być dłuższy niż wskazany w ust. 2.
5. Do zachowania terminu, o którym mowa w ust. 1 – 2 wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem, a w przypadku odpowiedzi udzielonych na piśmie - nadanie w placówce pocztowej operatora wyznaczonego w rozumieniu art. 3 pkt 13 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. z 2012 r., poz. 1529 ze zm.).
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.

§ 14

1. Odpowiedź na reklamację formułuje i udziela jednostka rozpatrująca po otrzymaniu wsadu merytorycznego i dokumentów zgodnie z § 12 ust. 3. Stanowisko ds. zgodności uczestniczy w

procesie opiniowania projektu odpowiedzi na reklamację klienta. W przypadku odmiennych stanowisk komórek organizacyjnych, do których Wiceprezes Zarządu ds. finansowych przekazał reklamację do rozpatrzenia zgodnie z § 12 ust. 2, Wiceprezes Zarządu ds. finansowych po konsultacji ze stanowiskiem ds. zgodności 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 7 i 8.
4. W odniesieniu do klientów, którzy nie zawarli z Bankiem umowy, a złożyli reklamację, odpowiedź wysyłana jest na adres wskazany w reklamacji lub adres mailowy, o którym mowa w ust. 2 pkt 2.
5. Do pierwszej korespondencji kierowanej do klientów, o których mowa w ust. 4, którzy złożyli reklamację w trybie opisanym w § 5 ust. 1 pkt 2-5 należy załączyć oświadczenie o przetwarzaniu ich danych osobowych w związku ze złożoną (ym) reklamacją/skargą/wnioskiem, stanowiące załącznik nr 12a (dotyczy reklamujących będących osobami fizycznymi) lub 12b (dotyczy reprezentantów reklamującego podmiotu – klienta instytucjonalnego).
6. W przypadku reklamacji złożonych przez klientów, o których mowa w ust. 4, w formie ustnej – do protokołu lub pisemnie w placówce Banku, pracownik wręcza skarżącemu załącznik nr 12a (dotyczy reklamujących będących osobami fizycznymi) lub 12b (dotyczy reprezentantów reklamującego podmiotu – klienta instytucjonalnego).
7. Pismo do klienta uwzględniające jego roszczenia zawarte w reklamacji zawiera:
 - 1) nazwę Banku;
 - 2) numer reklamacji;
 - 3) temat reklamacji;
 - 4) wyczerpującą informację na temat stanowiska Banku w sprawie skierowanych zastrzeżeń, ze wskazaniem stosownych postanowień regulaminów i umów podpisanych z klientem;
 - 5) określenia terminu, w którym roszczenie klienta zawarte w reklamacji zostanie zrealizowane nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi, z zastrzeżeniem § 7 ust. 2;
 - 6) imię, nazwisko, stanowisko służbowe i pieczętę imienną osoby udzielającej odpowiedzi.
8. Wzór odpowiedzi pozytywnej do klienta zawiera załącznik nr 8.
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 7 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 Wierzbinku jest podmiotem podlegającym nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego. W razie sporu z Bankiem może Pani/Pan zwrócić się o pomoc do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Praw Konsumentów.
Od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację może Pani/Pan:*
- 1) *odwołać się do Prezesa Zarządu Banku Spółdzielczego w Wierzbinku, 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) Rzecznikiem Finansowym, adres strony internetowej: <https://www.rf.gov.pl>;
 - 2) Sądem Polubownym przy Komisji Nadzoru Finansowego, adres strony internetowej: <https://www.knf.gov.pl>;
 - 3) Bankowym Arbitrażem Konsumenckim przy Związku Banków Polskich, adres strony internetowej: <https://www.zbp.pl>.
12. Oświadczenie, o którym mowa w ust. 10 powinno mieć następujące brzmienie:
Bank Spółdzielczy w Wierzbinku z siedzibą w Wierzbinku 35/Bank wyraża zgodę na udział w pozasądowym postępowaniu w sprawie rozwiązywania sporów między Panią/em a Bankiem Spółdzielczym w Wierzbinku z siedzibą w Wierzbinku 35/Bankiem przed:
- 1) *Rzecznikiem Finansowym, Nowogrodzka 47A, 00-695 Warszawa;*
 - 2) *Sądem Polubownym przy Komisji Nadzoru Finansowego, ul. Piękna 20, 00 –549 Warszawa na zasadach określonych w Regulaminie Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego;*
 - 3) *Bankowym Arbitrażem Konsumenckim przy Związku Banków Polskich ul. Kruczkowskiego 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 konsumenckich¹.
14. Odpowiedź na reklamację przekazywana jest zawsze do wiadomości jednostki organizacyjnej przyjmującej reklamację oraz archiwizowana przez jednostkę rozpatrującą.

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

§ 15

1. W przypadku złożenia przez klienta Banku odwołania od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację, podlega ono rejestracji, zgodnie z zasadami określonymi w § 9.
2. Prezes Zarządu SGB-Banku S.A. przekazuje odwołanie do rozpoznania przez stanowisko ds. zgodności.
3. Stanowisko ds. zgodności przekazuje projekt odpowiedzi na odwołanie do Prezesa Zarządu Banku, a po jego zaakceptowaniu przekazuje klientowi odpowiedź podpisaną przez Prezesa Zarządu. w trybie § 14 ust. 2, w terminie określonym w § 13 ust. 1.
4. Odpowiedź, o której mowa w ust. 3 przekazywana jest również w formie elektronicznej do wiadomości jednostki/komórki organizacyjnej, która pierwotnie otrzymała i zarejestrowała reklamację.

D.Przechowywanie dokumentacji

§ 16

1. Za przechowywanie dokumentacji (w formie papierowej i/lub elektronicznej), dotyczącej zgłaszanych reklamacji, odpowiedzialni są pracownicy komórki organizacyjnej Centrali, której przekazano reklamację do rozpatrzenia, z zastrzeżeniem iż reklamacje dotyczące kart płatniczych przechowywane są w komórce obsługi klienta w Centrali.
2. Okres przechowywania dokumentacji, o której mowa w ust. 1 oraz nagrań, o których mowa w ust. 3, powinien być nie krótszy niż 10 lat.

E. Sprawozdawczość

§17

Zespół ds. analiz i ryzyk bankowych w cyklach kwartalnych prezentuje informacje o reklamacjach w ramach informacji zarządczej dotyczącej poziomu ryzyka operacyjnego.

Rozdział 3. Postępowanie wewnętrzne Banku

§ 18

1. W przypadku uznania reklamacji za zasadną przez jednostkę rozpatrującą i przygotowującą wsad merytoryczny Prezes Zarządu zleca odpowiednim jednostkom organizacyjnym Banku dokonanie analizy złożoności problemu, którego reklamacja dotyczyła, tj. analizy potencjalnego wpływu reklamacji uznanej za zasadną m.in. na:
 - 1) portfel kredytowy Banku - pod kątem ilości takich samych przypadków już występujących w obliżu kredytowym Banku;
 - 2) wzory umów dotyczących produktów bankowych, które mogą być zawarte przez Bank w przyszłości;
 - 3) opracowanie i wdrożenie mechanizmów ograniczających ryzyko wystąpienia reklamacji w przyszłości.
2. Wyniki analizy, o której mowa w ust. 1, przekazywane są do Prezesa Zarządu wraz z propozycją mechanizmów ograniczających ryzyko wystąpienia reklamacji.
3. Stanowisko ds. zgodności koordynuje proces usuwania stwierdzonych nieprawidłowości uznanych w reklamacji za zasadne.

4. Stanowisko ds. zgodności 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 właściwym organom informacji dotyczących reklamacji, ich rozpatrywania oraz podejmowanych działań następczych, w tym w szczególności sprawozdań zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

§ 19

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

Rozdział 4. Rozpatrywanie skarg

A. Skargi na zachowanie pracowników

§ 20

1. W przypadku wpływu do placówki Banku skargi, dotyczącej zachowań pracowników, przekazywana jest ona niezwłocznie do kierującego jednostką/komórką organizacyjną Banku lub nadzorującego Członka Zarządu (w przypadku gdy bezpośrednim przełożonym jest Członek Zarządu), który sam przeprowadza wymagane czynności, z zastrzeżeniem § 13 ust. 4. W przypadku Filii, kierownik Filii przekazuje skargę do wiadomości Członka Zarządu ds. handlowych, który jest odpowiedzialny za nadzorowanie działalności Filii.
2. Skargi dotyczące kierowników Filii przekazane są do rozpatrzenia Członkowi Zarządu ds. handlowych.
3. Skargi dotyczące kierujących komórkami organizacyjnymi Centrali przekazywane są do rozpatrzenia nadzorującemu daną jednostkę członkowi Zarządu.

§ 21

Do rejestracji i rozpatrywania skarg, o których mowa w § 20, oraz udzielania odpowiedzi stosuje się odpowiednio § 4 ust. 1 – 4, § 5 ust. 1-3, ust. 7 -9, § 8 ust. 1 – 2 i ust. 4, §§9 – 12, § 13 ust. 1-5, 7- 8 § 14 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, §§ 15– 18.

B. Skargi na działalność Banku

§ 22

1. Wszystkie skargi, dotyczące działalności Banku, przekazywane są do Prezesa Zarządu.
2. Stanowisko ds. zgodności po zarejestrowaniu skarg, o których mowa w ust. 1, przekazuje je do rozpatrzenia do właściwej komórki organizacyjnej Banku, zgodnie z dyspozycją Prezesa Zarządu.
3. Do rejestracji i rozpatrywania skarg, o których mowa w ust. 1, oraz udzielania odpowiedzi stosuje się odpowiednio § 4 ust.1- 4 , § 5 ust. 1-3, ust. 7 -9, § 8 ust. 1 – 2 i ust. 4, §§ 9-§ 13 ust. 1-5, 7- 8, § 14 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, §§ 15-18.

C. 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 właściwych komórek organizacyjnych Banku,
2. Do rejestracji i rozpatrywania wniosków, o których mowa w § 23, oraz udzielania odpowiedzi stosuje się odpowiednio § 4 ust. 1, § 5 ust. 1-3, § 8 ust. 1 i 4, §9 –10, § 11-12, § 13 ust. 1-3, 5,7, 8, § 14 ust. 1-7 pkt 1 – 4, 6, i ust. 14, §§ 15-18.

Rozdział 6. Rzecznik Finansowy

§ 24

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.

§ 25

1. Bank w terminie 45 dni od zakończenia roku kalendarzowego przekazuje Rzecznikowi Finansowemu sprawozdanie zgodnie ze wzorem sprawozdania wskazanym przez Rzecznika Finansowego, dotyczące rozpatrywania reklamacji oraz liczby wystąpień klientów na drogę postępowania sądowego w wyniku nierozpatrzenia reklamacji zgodnie z wolą tych klientów.
2. Sprawozdanie, o którym mowa w ust. 1 zawiera w szczególności:
 - 1) liczbę reklamacji;
 - 2) liczbę uwzględnionych i nieuwzględnionych reklamacji ;
 - 3) informacje o:
 - a) liczbie pozwów z roszczeniem 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.

Rozdział 7. Postanowienia końcowe

§ 26

1. Postanowień: § 4 ust. 5 (w zakresie informacji przekazywanych klientom, o których mowa w § 4 ust. 5), § 4 ust. 4 pkt 7, 8 (w zakresie możliwości odwołania do Rzecznika Finansowego), § 8 ust. 3, § 13 ust. 6, § 14 ust. 4 i 7 pkt 4 (w zakresie wskazania stosownych postanowień regulaminów i umów podpisanych z klientem) i § 14 ust. 9 pkt 3, § 14 ust. 10 pkt 3, § 14 ust. 11 i 12 §§ 24-25 nie stosuje się do klientów instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą oraz rolników.
2. § 14, 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.

§ 27

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