

Załącznik
do Uchwały nr 3/2017
Zarządu BS w Grodzisku Wielkopolskim
z dnia 09.01.2017 r.

**Zasady składania
i rozpatrywania skarg i reklamacji
w Banku Spółdzielczym
w Grodzisku Wielkopolskim**

Grodzisk Wielkopolski, styczeń 2017 r.

Spis treści

Spis treści	1
Rozdział 1. Postanowienia ogólne.....	2
Rozdział 2. Przebieg procesu reklamacyjnego	4
A. Przyjęcie reklamacji	5
B. Rozpatrywanie reklamacji.....	8
C. Udzielenie odpowiedzi na reklamację.....	8
D. Przechowywanie dokumentacji.....	11
Rozdział 3. Postępowanie wewnętrzne Banku	11
Rozdział 4. Rozpatrywanie skarg i wniosków	12
A. Skargi pracowników	12
B. Skargi na zachowanie pracowników	12
C. Skargi na członków Zarządu Banku oraz Zarząd Banku	12
D. Wnioski dotyczące poprawy funkcjonowania Banku oraz poszerzenia jego oferty produktowej.....	13
Rozdział 5. Rozpatrywanie skarg i reklamacji ubezpieczeniowych.....	13
Rozdział 6. Rzecznik Finansowy	15
Rozdział 7. Postanowienia końcowe	15

Wykaz załączników:

Załącznik nr 1	Informacja - składanie reklamacji, skarg i wniosków w Banku
Załącznik nr 2	Informacja - składanie reklamacji, skarg i wniosków dla osób nie będących klientami Banku Spółdzielczego;
Załącznik nr 3	Formularz skargi, wniosku;
Załącznik nr 4	Formularz reklamacji dla klienta indywidualnego;
Załącznik nr 5	Formularz reklamacji dla klienta instytucjonalnego;
Załącznik nr 6	Formularza reklamacji (karty płatnicze).
Załącznik nr 6 a	Formularz zgłoszenia skargi/reklamacji ubezpieczeniowej MACIF Życie TUW
Załącznik nr 7	Wzór pisma informującego o wpływie reklamacji/skargi/wniosku;
Załącznik nr 8	Wzór pisma informującego o wpływie reklamacji/skargi/wniosku (nie klient);
Załącznik nr 9	Rejestr skarg/reklamacji
Załącznik nr 10	Rejestr wniosków
Załącznik nr 11	Wzór odpowiedzi na skargę/reklamację/wniosek (<i>negatywny</i>)
Załącznik nr 12	Wzór odpowiedzi na skargę/reklamację/wniosek (<i>pozytywny</i>)
Załącznik nr 13	Informacja dotycząca skarg/reklamacji/wniosków (<i>sprawozdanie do Rzecznika Finansowego</i>)

Rozdział 1. Postanowienia ogólne

§ 1

1. Niniejsze „Zasady składania i rozpatrywania skarg i reklamacji w Banku Spółdzielczym w Grodzisku Wielkopolskim”, 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 reklamacji dotyczących kart płatniczych, z zastrzeżeniem § 2.
3. Zasady stosowane są również odpowiednio do skarg i reklamacji dotyczących oferowania przez Bank ubezpieczeń.
4. Zasady stosowane są również w przypadku złożenia do Banku skargi lub wniosku.
5. Wszystkie pozostałe regulacje wewnętrzne obowiązujące w Banku, w których określony jest proces przyjmowania i rozpatrywania reklamacji, skarg, wniosków muszą być zgodne z niniejszymi zasadami.

§ 2

1. Reklamacje dotyczące kart płatniczych są rozpatrywane przez Bank, zgodnie z postanowieniami niniejszych zasad, z zastrzeżeniem ust. 2 – 5.
2. Bank zapewnia klientowi, w tym osobom fizycznym prowadzącym działalność gospodarczą oraz rolnikom możliwość złożenia reklamacji dotyczących kart płatniczych w sposób opisany w § 5 ust. 1, z zastrzeżeniem ust. 4. Formularz reklamacyjny stanowi **załącznik nr 6** do niniejszych zasad.
3. W przypadku reklamacji dotyczących kart płatniczych złożonych w formie ustnej w sposób, o którym mowa w § 5 ust. 1 pkt. 1 - pracownik przyjmujący reklamację niezwłocznie nie później niż w terminie 2 dni roboczych od dnia wpływu reklamacji, zobowiązany jest w formie pisemnej poinformować klienta o przyjęciu jego oświadczenia wraz ze wskazaniem terminu rozpatrzenia reklamacji, o którym mowa w § 10 ust. 1 oraz zobowiązać klienta do złożenia podpisu na formularzu reklamacji wypełnionym przez pracownika Banku w terminie 3 dni od dnia otrzymania pisma.
4. W przypadku klientów instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą oraz rolników Bank zapewnia możliwość złożenia reklamacji dotyczącej kart płatniczych wyłącznie:
 - 1) osobiście w każdej jednostce bankowej obsługującej klientów w formie pisemnej;
 - 2) listownie w formie pisemnej na adres w jednostce bankowej obsługującej klientów.
5. Niezwłocznie po otrzymaniu reklamacji dotyczącej kart płatniczych i po jej zarejestrowaniu pracownik Banku w terminie 2 dni zwraca się do Banku zrzeszającego o udzielenie w terminie 14 dni informacji niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji, W szczególnie skomplikowanych przypadkach termin udzielenia informacji przez Bank zrzeszający może być wydłużony do 21 dni.¹

¹ Ust. 5 nie dotyczy, gdy reklamacja złożona jest przez Klienta Banku, a transakcja została dokonana w bankomacie jednostki organizacyjnej Banku (Centrali, Filii lub PK)

§ 3

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

- 1) Bank – Bank Spółdzielczy w Grodzisku Wielkopolskim;
- 2) Bank zrzeszający – SGB - Bank S.A. w Poznaniu;
- 3) komórka rozpatrująca – komórka organizacyjna lub stanowisko, wyznaczone przez Zarząd do rozpatrzenia reklamacji/skarg/wniosków;
- 4) klient – każdy podmiot składający lub zamierzający złożyć reklamację/skargę/wniosek, tak klient indywidualny, jak i instytucjonalny, zarówno ten który korzysta lub korzystał z usług Banku, wnioskował o świadczenie takich usług lub był odbiorcą oferty marketingowej Banku, w tym oszczędzający lub osoba uprawniona w rozumieniu ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 roku o indywidualnych kontach emerytalnych oraz indywidualnych kontach zabezpieczenia emerytalnego, a także pracownik Banku; lub - każda osoba fizyczna i prawna składająca skargę ubezpieczeniową lub reklamacje ubezpieczeniową, a w szczególności Ubezpieczony, Ubezpieczający, Uposażony i Uprawniony z umowy ubezpieczenia.
- 5) osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą – osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, wspólnicy spółek cywilnych;
- 6) 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;
- 7) pracownik ZA - pracownik Zespołu Administracyjnego - Stanowiska ds. administracyjnych odpowiedzialny za prowadzenie rejestru,
- 8) proces reklamacyjny – proces rozpatrywania reklamacji obejmujący etapy przyjęcia, rejestracji, analizy, realizacji i udzielenia odpowiedzi na złożone oświadczenie klienta;
- 9) jednostka bankowa – Centrala/ Filia Banku zajmująca się obsługą klienta,
- 10) reklamacja – każde wystąpienie klienta kierowane do Banku, zawierające zastrzeżenia do świadczonych przez Bank usług w zakresie wykonywanych czynności bankowych w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku Prawo bankowe;
- 11) reklamacja ubezpieczeniowa – każde wystąpienie klienta kierowane za pośrednictwem Banku do zakładu ubezpieczeń współpracującego z Bankiem lub do Banku działającego jako pośrednik ubezpieczeniowy lub jako ubezpieczający (strona umowy ubezpieczenia zawieranej na rzecz klientów) odnośnie zastrzeżeń dotyczących świadczonych usług i produktów ubezpieczeniowych,
- 12) skarga – każde wystąpienie klienta, z wyjątkiem reklamacji, kierowane do Banku odnoszące się do zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Bank lub wykonywanej przez Bank działalności;
- 13) skarga ubezpieczeniowa – każde wystąpienie klienta do Banku odnoszące się do zastrzeżeń dotyczących wykonywanej działalności przez zakład ubezpieczeń współpracujący z Bankiem lub zachowań pracowników zakładu ubezpieczeń współpracującego z Bankiem lub Banku działającego jako pośrednik ubezpieczeniowy lub jako ubezpieczający (strona umowy ubezpieczenia zawieranej na rzecz klientów) lub pracowników Banku wykonujących czynności w tym zakresie,

- 14) 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;
- 15) wniosek – każde oświadczenie klienta poprawy funkcjonowania Banku, lepszego zaspokojenia potrzeb klientów, usprawnienia pracy lub poszerzenia oferty;
- 16) zakład ubezpieczeń – zakład ubezpieczeń, z którym Bank współpracuje na podstawie umowy agencyjnej lub umowy ubezpieczenia zawartej na rzecz klientów.
- 17) zgłoszenie klienta – złożona przez klienta reklamacja/skarga/wniosek.
- 18) MACIF Życie TUW – zakład ubezpieczeń MACIF Życie towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych z siedzibą w Warszawie, zarejestrowany pod nr KRS 0000190748 w Sądzie Rejonowym dla Miasta Stołecznego Warszawy XII WG KRS, NIP 107-000-05-43, z którym Bank zawarł umowę agencyjną.

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, w tym o ułatwieniu i przyspieszeniu rzetelnego rozpatrzenia reklamacji przez Bank, gdy klient złoży reklamację niezwłocznie po powzięciu przez klienta informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia, udzielana jest klientowi:
 - 1) przez pracownika Banku w bezpośredniej rozmowie;
 - 2) w regulaminie produktowym przekazywanym klientowi;
 - 3) na stronie internetowej Banku;
 - 4) w umowie zawartej pomiędzy Bankiem a klientem o ile informacje te nie zostały zawarte w regulaminie stanowiącym integralną część umowy;
 - 5) w informacji dla klienta, o którym mowa w ust. 6.
4. Informacja, o której mowa w ust. 3, zawiera:
 - 1) wskazanie, że Bank podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego;
 - 2) informację, że klient może zwrócić się o pomoc do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumentów;
 - 3) pouczenie o możliwości odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację do wyższego szczebla decyzyjnego w Banku, Komisji Nadzoru Finansowego, sądu powszechnego oraz sądu polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego, Rzecznika Finansowego;
 - 4) przyjętą przez Bank formę składania reklamacji;

- 5) wskazanie danych kontaktowych umożliwiających złożenie reklamacji;
 - 6) zakres danych kontaktowych, które winien dostarczyć klient w celu sprawnego przeprowadzenia procesu rozpatrywania reklamacji, w przypadku gdy Bank takich danych nie posiada;
 - 7) sposób potwierdzenia wpływu reklamacji;
 - 8) termin udzielenia odpowiedzi na reklamację;
 - 9) sposób powiadomienia o rozpatrywaniu reklamacji, w tym formę odpowiedzi i sposób jej doręczenia,
 - 10) informację o podmiocie uprawnionym do pozasądowego rozwiązywania sporów w tym adres strony internetowej podmiotu uprawnionego.
5. Wzór informacji, o której mowa w ust. 4 stanowi **załącznik nr 1** do niniejszych zasad.
6. W odniesieniu do klientów, którzy nie zawarli z Bankiem umowy informacji, o których mowa w ust. 4 powinny zostać dostarczone w terminie 7 dni od dnia, w którym nastąpiło zgłoszenie roszczeń klienta wobec Banku. Wzór informacji, o której mowa w zdaniu poprzednim stanowi **załącznik nr 2** do niniejszych zasad.

A. Przyjęcie reklamacji

Złożenie reklamacji

§ 5

1. Bank zapewnia klientowi możliwość złożenia reklamacji:
 - 1) osobiście w każdej jednostce bankowej obsługującej klientów w formie pisemnej lub ustnie do protokołu podczas wizyty klienta w jednostce bankowej;
 - 2) listownie w formie pisemnej na adres w jednostce bankowej obsługującej klientów;
 - 3) z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej w formie elektronicznej wysyłając e – mail na adres podany na stronie internetowej Banku;
 - 4) za pośrednictwem faxu, którego numer wskazany jest na stronie internetowej Banku.
2. Treść reklamacji pisemnej klienta powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko lub nazwę klienta;
 - 2) adres korespondencyjny;
 - 3) dokładny opis zdarzenia lub przedmiotu zastrzeżeń klienta;
 - 4) oczekiwany przez klienta stan po rozpatrzeniu zastrzeżeń;
 - 5) własnoręczny podpis klienta.
3. Dodatkowo, w celu ułatwienia identyfikacji klienta, formularz reklamacji może zawierać następujące dane: PESEL, NIP lub numer w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego.
4. Reklamacja dotycząca transakcji dokonanych kartami płatniczymi oprócz danych zawartych w ust.1 dodatkowo powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko posiadacza/użytkownika karty;
 - 2) numer karty/kartyNFC/HCE;
 - 3) numer rachunku, do którego wydano kartę/kartę NFC/HCE;
 - 4) datę transakcji;
 - 5) kwotę transakcji;

- 6) miejsce dokonania reklamowanej transakcji (nazwę placówki, miasto, państwo).
5. Reklamacja /skarga ubezpieczeniowa oprócz danych zawartych w ust.1 dodatkowo powinna zawierać:
- 1) numer PESEL klienta;
 - 2) określenie relacji klienta względem zakładu ubezpieczeń (w szczególności czy jest Ubezpieczającym/Ubezpieczonym/Uposażonym/Uprawnionym z umowy ubezpieczenia, bądź spadkobiercą tych osób), przy czym w przypadku osób, które nie są Ubezpieczonym/Ubezpieczającym konieczne jest wskazanie przez te osoby danych Ubezpieczonego i Ubezpieczającego, lub rodzaju i numeru umowy ubezpieczenia, z którą jest związana skarga ubezpieczeniowa/reklamacja ubezpieczeniowa.
6. Wzór formularza reklamacyjnego stanowi **załączniki nr 4, 5, 6 i 6 a** do niniejszych zasad.
7. Reklamacje dotyczące transakcji dokonanych kartami płatniczymi winny być składane na obowiązującym w Banku formularzu, przy czym reklamacje dotyczące każdej transakcji należy złożyć na oddzielnym formularzu. Do reklamacji – o ile to możliwe – należy dołączyć dokumenty, dodatkowe informacje/wyjaśnienia dotyczące reklamowanej transakcji.
8. Formularze reklamacyjne dostępne są także na stronie internetowej Banku.
9. Jeżeli reklamacja dotyczy niezgodności w obciążeniu lub uznaniu rachunku karty, pracownik banku jest zobowiązany przed przyjęciem reklamacji do sprawdzenia czy wystąpiła niezgodność w obciążeniu lub uznaniu rachunku karty.
10. Pracownik Banku przyjmując zgłoszenie reklamacyjne w formie pisemnej ma obowiązek sprawdzić, czy pismo zawiera dane wymagane w ust. 2 lub 4., 5 .
11. W przypadku stwierdzenia braku informacji wymaganych do rozpatrzenia reklamacji, należy poprosić klienta o ich uzupełnienie w formie w jakiej klient złożył reklamację, a w przypadku złożenia przez klienta reklamacji dotyczącej kart płatniczych w formie ustnej lub elektronicznej poprzez wysyłanie maila na adres Banku² - dodatkowo do złożenia podpisu na formularzu.
12. W sytuacji odmowy podania przez klienta wszystkich danych niezbędnych do rozpoczęcia procesu reklamacyjnego, pracownik Banku informuje klienta, że rozpatrzenie reklamacji nie będzie możliwe, ze względu na niekompletność oświadczenia klienta oraz niezwłocznie informuje o tym bezpośredniego przełożonego i komórkę rozpatrującą. Niezależnie od powyższego komórka rozpatrująca udziela odpowiedzi na reklamację klienta w terminie wskazanym w § 10 ust. 1.
13. W przypadku reklamacji wypłaty gotówki w bankomacie obsługiwanym przez placówkę Banku, należy do dokumentacji załączyć dziennik bankomatowy w wersji elektronicznej wraz z informacją, czy w dniu reklamowanej transakcji wystąpiła nadwyżka i w jakiej wysokości, niedobór lub nie stwierdzono nadwyżki/niedoboru.
14. Złożenie reklamacji nie zwalnia klienta z obowiązku terminowego regulowania zobowiązań wobec Banku.

Potwierdzenie złożenia reklamacji

§ 6

1. Pracownik jednostki bankowej przyjmujący reklamację, o której mowa w § 5 ust. 1 pkt 1 złożoną:

² Nie dotyczy sytuacji, gdy Klient dołączy skan - podpisanego formularza reklamacji karty płatniczej

- 1) osobiście w formie pisemnej w jednostce bankowej zajmującej się obsługą klienta - potwierdza jej złożenie poprzez: wpisanie daty jej przyjęcia, umieszczenie pieczętki imiennej i złożenie podpisu a następnie sporządzenie kopii dla klienta;
- 2) osobiście w formie ustnej w jednostce bankowej zajmującej się obsługą klienta, na podstawie której pracownik jednostki bankowej wypełnił formularz reklamacji, przedłożył klientowi do podpisu, potwierdza jej złożenie poprzez: wpisanie daty jej przyjęcia, umieszczenie pieczętki imiennej i złożenie podpisu a następnie sporządzenie kopii dla klienta;
2. W przypadku złożenia reklamacji w sposób, o którym mowa w § 5 ust. 1 pkt 2- 4, pracownik Banku przyjmujący reklamację, w terminie do 5 dni roboczych od dnia wpływu reklamacji, zobowiązany jest w formie pisemnej poinformować klienta o przyjęciu jego oświadczenia wraz ze wskazaniem terminu rozpatrzenia reklamacji, o którym mowa w § 10 ust. 1. Wzór pisma stanowi **załącznik nr 7** do niniejszych zasad.
3. W odniesieniu do klientów, którzy nie zawarli umowy z Bankiem (tj. osób nie będących klientami Banku) wraz z potwierdzeniem złożenia reklamacji, o którym mowa w ust. 1 i 2 pracownik jednostki bankowej przekazuje w formie pisemnej informacje o zasadach składania reklamacji - **Załącznik nr 2**. Wzór pisma potwierdzającego złożenie reklamacji stanowi **załącznik nr 8** do niniejszych zasad.
4. Proces reklamacyjny rozpoczyna się z datą wpływu zgłoszenia do Banku, niezależnie od tego w jakiej jednostce bankowej miało miejsce.
5. Wszelkie informacje na temat prowadzonej reklamacji posiadacz rachunku/użytkownik karty uzyskuje w placówce Banku, do której wpłynęła reklamacja

Przyjmowanie i rejestracja reklamacji

§ 7

1. Każdy pracownik Banku obsługujący klientów upoważniony jest do przyjmowania reklamacji, z zachowaniem postanowień § 8.
2. Każda przyjęta reklamacja podlega rejestracji w Centrali Banku. Wzór rejestru skarg/reklamacji stanowi **załącznik nr 9** do niniejszych zasad.
3. Rejestr prowadzony w Centrali Banku obejmuje wszystkie reklamacje przyjęte przez pracowników jednostek bankowych.
4. Za koordynowanie prac związanych z prawidłowym prowadzeniem rejestru reklamacji odpowiada pracownik ZA.
5. Rejestr reklamacji/skarg/wniosków prowadzony jest w formie elektronicznej na stacji roboczej pracownika ZA.

§ 8

Pracownik jednostki bankowej, który otrzymał reklamację:

- 1) w formie pisemnej opatruje dokument zgodnie z § 6 ust. 1;
- 2) w formie ustnej podczas wizyty klienta w jednostce bankowej pracownik Banku w trakcie prowadzonej rozmowy pozyskuje dane, o których mowa w § 5 ust. 2 pkt 1 – 4, sporządza formularz reklamacji według jednego z wzorów stanowiących **załączniki nr 4, 5, 6** do niniejszych zasad oraz opatruje adnotacją, o których mowa w § 6 ust. 1;

i niezwłocznie przekazuje ją pracownikowi ZA w Centrali Banku celem jej zaewidencjonowania w rejestrze.

B. Rozpatrywanie reklamacji

Przydzielanie reklamacji

§ 9

1. Każda reklamacja wraz z załącznikami po jej zarejestrowaniu przekazywana jest niezwłocznie członkowi Zarządu, który wyznacza komórkę rozpatrującą.
2. Pracownik ZA przekazuje niezwłocznie reklamacje do komórki rozpatrującej w formie pisemnej lub w formie e-mail (zeskanowane dokumenty) na adres poczty wewnętrznej.
3. Komórka rozpatrująca zapoznaje się z przedmiotem reklamacji, dokonuje jej kwalifikacji zgodnie z § 17 niniejszych zasad oraz weryfikuje reklamację pod względem formalnym.
4. Komórka rozpatrująca przed udzieleniem odpowiedzi na reklamację zwraca się do komórki organizacyjnej, do której zakresu zadań należy przedmiot reklamacji o wyjaśnienia, z zastrzeżeniem ust. 5.
5. W przypadku, gdy reklamacja dotyczy obszaru działalności więcej niż jednej komórki organizacyjnej, komórka rozpatrująca zwraca się o wyjaśnienia odrębnie do każdej komórki organizacyjnej.
6. Komórka organizacyjna, o której mowa w ust. 4 i ust. 5 jest zobowiązana przekazać pisemne wyjaśnienia wraz z wszelkimi dokumentami związanymi z przedmiotem reklamacji komórce rozpatrującej w nieprzekraczalnym terminie 7 dni.
7. Za rozpatrzenie reklamacji odpowiada kierujący komórką rozpatrującą.
8. W przypadku wątpliwości co do zasadności reklamacji komórka rozpatrująca może zwrócić się o sporządzenie opinii prawnej do kancelarii obsługującej Bank.

C. Udzielenie odpowiedzi na reklamację

§ 10

1. Odpowiedź na reklamację powinna być udzielona klientowi bez zbędnej zwłoki nie później niż w terminie do 30 dni od dnia otrzymania reklamacji przez jednostkę bankową.
2. W szczególnie skomplikowanych przypadkach termin, o którym mowa w ust. 1, może ulec wydłużeniu maksymalnie do 60 dni, a w przypadku klientów instytucjonalnych z wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą i rolników, do 90 dni.
3. Za szczególnie skomplikowane przypadki, o których mowa w ust.2 uznaje się konieczność uzyskania przez Bank dodatkowych informacji/dokumentów od podmiotów trzecich współpracujących z Bankiem niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji, skargi, wniosku, a w przypadku reklamacji dotyczących kart płatniczych – dodatkowo transakcje dokonane kartą poza granicami kraju lub wymagające uzyskania informacji od organizacji zajmujących się rozliczeniem transakcji wykonywanych przy użyciu kart płatniczych.
4. W przypadku braku możliwości udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację w terminie określonym w ust. 1, komórka rozpatrująca reklamację powinna w formie pisemnej powiadomić o tym klienta, który wystąpił z reklamacją w terminie 14 dni od dnia jej wpływu wraz z podaniem:
 - 1) przyczyn opóźnienia w rozpatrywaniu reklamacji wraz z przeprosinami;
 - 2) okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;

- 3) przewidywanego terminu rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację, który nie może być dłuższy niż termin wskazany w ust. 2.
5. Do zachowania terminu, o którym mowa w ust. 1-2 wystarczy wysłanie odpowiedzi na reklamację przed jego upływem.
6. W przypadku niedotrzymania terminu określonego w ust. 1, a w określonych przypadkach terminu określonego w ust. 2, reklamację uznaje się za rozpatrzoną zgodnie z wolą klienta.
7. Udzielając odpowiedzi na reklamację Bank bierze pod uwagę stan faktyczny istniejący w ostatnim dniu terminu na udzielenie odpowiedzi na reklamację, chyba że informacje i ewentualne dokumenty, jakimi dysponuje Bank, umożliwiają udzielenie odpowiedzi wcześniej.
8. W przypadku, gdy zmianie ulegnie stan faktyczny, w oparciu o który Bank udzielił odpowiedzi na reklamację, Bank ponownie rozpoznaje reklamację biorąc pod uwagę zmieniony stan faktyczny, o ile zmiany nastąpiły na korzyść klienta.

§ 11

1. Odpowiedź na reklamację formułuje komórka rozpatrująca.
2. Odpowiedź na reklamację udzielana jest w formie pisemnej, na papierze firmowym lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji, przy użyciu czcionki Time New Roman 12 pkt, a na uzasadnione żądanie klienta przy użyciu większej czcionki i wysłana bez względu na sposób rozpatrzenia reklamacji:
 - 1) listem poleconym na adres wskazany przez klienta w reklamacji,
 - 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. Odpowiedź na reklamację podpisuje dwóch członków Zarządu, zgodnie z zasadą reprezentacji.
4. W przypadku nie podania przez klienta adresu w reklamacji, skardze, wniosku - odpowiedź zostanie wysłana na adres zapisany w umowie zawartej z klientem.
5. 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.
6. W przypadku nie podania przez klienta (który nie zawarł z Bankiem umowy), adresu korespondencyjnego w reklamacji, skardze, wniosku - reklamacja, skarga, wniosek pozostanie do odbioru w Centrali Banku.
7. Pismo do klienta uwzględniające jego roszczenia zawarte w reklamacji zawiera:
 - 1) nazwę komórki rozpatrującej;
 - 2) numer reklamacji;
 - 3) temat reklamacji;
 - 4) wyczerpującą informację, w jaki sposób reklamacja została rozpatrzona;
 - 5) uzasadnienie faktyczne i prawne, ze wskazaniem stosownych przepisów prawa, zapisów regulaminów i umów podpisanych z klientem, a jeśli jest to możliwe z przytoczeniem ich brzmienia; chyba, że reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą klienta.
 - 6) imię, nazwisko, stanowisko służbowe i stempel funkcyjny osoby udzielającej odpowiedzi;
 - 7) określenie terminu, w którym roszczenie poniesione w reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi.

8. W przypadku odpowiedzi nieuwzględniającej roszczenia klienta zawartego w reklamacji, treść odpowiedzi powinna zawierać informacje, o których mowa w ust. 7 pkt 1) – 6), oraz dodatkowo pouczenie o:
 - 1) możliwości i sposobie odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację;
 - 2) możliwości złożenia zapisu na Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego;
 - 3) wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego;
 - 4) możliwości wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który ma być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy.
9. Pouczenie, o którym mowa w ust. 8, powinno mieć następujące brzmienie:

„Bank Spółdzielczy w Grodzisku Wielkopolskim 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 wyższych szczebli decyzyjnych Banku, w tym Rady Nadzorczej Banku,*
 - 2) złożyć zapis na Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego,*
 - 3) złożyć wniosek do Rzecznika Finansowego w sprawie rozwiązania sporu lub*
 - 4) wystąpić z powództwem do właściwego miejscowo sądu powszechnego, ze wskazaniem Banku jako pozwanego.*
10. 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 klientami a Bankiem przed:
 - 1) Rzecznikiem Finansowym,
 - 2) Sądem Polubownym przy Komisji Nadzoru Finansowego.
11. Oświadczenie, o którym mowa w ust. 10 powinno mieć następujące brzmienie:

„Bank Spółdzielczy w Grodzisku Wielkopolskim z siedzibą w Grodzisku Wielkopolskim wyraża zgodę na udział w pozasądowym postępowaniu w sprawie rozwiązywania sporów między Panią/em a Bankiem Spółdzielczym w Grodzisku Wielkopolskim przed:

 - 1) Rzecznikiem Finansowym, Al Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa³*
 - 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*
12. 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.⁴
13. Formularz wzoru odpowiedzi, o której mowa w ust. 7 i 8 stanowi odpowiednio **załącznik nr 11 albo nr 12** do niniejszych zasad.
14. Odpowiedź na reklamację przekazywana jest zawsze do wiadomości pracownika ZA rejestrującego reklamację.

§ 12

1. W przypadku złożenia przez klienta Banku odwołania od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację, podlega ono rejestracji, zgodnie z zasadami określonymi w § 7 ust. 2 i niezwłocznie przekazywane jest do komórki rozpatrującej.

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

⁴ Dotyczy sporów będących następstwem reklamacji złożonych od dnia 10 stycznia 2017r.

2. Komórka rozpatrująca po zarejestrowaniu odwołania przekazuje odwołanie wraz z całą dokumentacją zgromadzoną w sprawie do komórki ryzyka braku zgodności.
3. Komórka ryzyka braku zgodności po przeanalizowaniu sprawy sporządza opinię, którą przekazuje wraz z odwołaniem oraz zgromadzoną w sprawie dokumentacją do Zarządu.
4. Zarząd rozpatruje odwołanie, o którym mowa w ust. 1 i przekazuje odpowiedź klientowi Banku, w terminie do 30 dni od złożenia odwołania.
5. Odpowiedź, o której mowa w ust. 4, przekazywana jest również do wiadomości komórki rozpatrującej, która pierwotnie udzielała odpowiedzi na reklamację klienta.

D. Przechowywanie dokumentacji

§ 13

1. Bank przechowuje składane reklamacje oraz udzielone na nie odpowiedzi tak, aby było możliwe odtworzenie pełnej treści reklamacji oraz pełnej treści udzielonych na nie odpowiedzi.
2. Za przechowywanie dokumentacji (w formie papierowej i/lub elektronicznej), dotyczącej zgłaszanych reklamacji, odpowiedzialny jest pracownik ZA.
3. Okres przechowywania dokumentacji, o której mowa w ust. 1, powinien być nie krótszy niż 10 lat.

Rozdział 3. Postępowanie wewnętrzne Banku

§ 14

1. Reklamacje uznane zgodnie z roszczeniem klienta stanowią podstawę dokonania 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. Analizy złożoności problemu, którego reklamacja dotyczyła dokonywane są przez komórki organizacyjne wskazane przez Zarząd.
3. Wyniki analizy, o której mowa w ust. 2, wraz z propozycją mechanizmów ograniczających ryzyko wystąpienia reklamacji przekazywane są na bieżąco Zarządowi i komórce ryzyka braku zgodności.

§ 15

Rejestr skarg/reklamacji podlega regularnym comiesięcznym przeglądom przez pracownika stanowiska ds. ryzyka operacyjnego. Celem dokonanego przeglądu jest identyfikacja ryzyka operacyjnego Banku.

§ 16

1. Okresowy przegląd rejestru skarg/reklamacji i analiza danych związanych z rozpatrywaniem skarg i reklamacji, stanowią dla Banku podstawę do podejmowania działań polegających na:
 - 1) identyfikacji nieprawidłowości powtarzających się lub nieprawidłowości o charakterze systemowym oraz potencjalnego ryzyka prawnego i operacyjnego;

- 2) identyfikacji przyczyn nieprawidłowości wskazanych w reklamacjach, w szczególności wynikających z organizacji Banku i o obowiązujących procedur oraz konstrukcji oferowanych produktów;
 - 3) przeprowadzeniu bieżącej analizy wpływu zidentyfikowanych przyczyn nieprawidłowości na inne procesy lub produkty, także te, w związku z którymi Bank nie otrzymał bezpośrednich reklamacji;
 - 4) identyfikacji potencjalnych i rzeczywistych konfliktów interesów;
 - 5) uniknięciu przyczyn zidentyfikowanych nieprawidłowości oraz konfliktów interesów, w tym w zakresie konstruowania produktów;
 - 6) dostarczeniu właściwym organom informacji dotyczących reklamacji, ich rozpatrywania oraz podejmowanych działań następnych, w tym w szczególności sprawozdań zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
2. Terminy sporządzania informacji z analizy, o której mowa w ust.1 i odbiorców, określa obowiązująca w Banku „Instrukcja System Informacji Zarządczej”

§ 17

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

Rozdział 4. Rozpatrywanie skarg i wniosków

A. Skargi pracowników

§ 18

1. Do skarg złożonych przez pracowników stosuje się odpowiednio § 4 – 13, z wyjątkiem § 10 ust. 6 niniejszych zasad, z zastrzeżeniem ust. 2.
2. Komórka rozpatrująca dokonuje wstępnej analizy skargi i wraz z opinią w sprawie przekazują ją do Zarządu Banku.

B. Skargi na zachowanie pracowników

§ 19

1. W przypadku wpływu skargi, dotyczącej zachowań pracowników, przekazywana jest ona niezwłocznie do kierującego komórka/ jednostką organizacyjną Banku, który sam przeprowadza wymagane czynności procesu reklamacyjnego oraz przekazuje ją do wiadomości Zarządu Banku.
2. Skargi dotyczące kierujących jednostkami/ komórkami organizacyjnymi Banku przekazywane są do Prezesa Zarządu Banku.
3. Do skarg, o których mowa w ust.1 stosuje się odpowiednio § 4 ust. 1 - 4 , §§ 5 - 6 ust. 1 – 2 i ust. 4. oraz §§ 10 -13 .

C. Skargi na członków Zarządu Banku oraz Zarząd Banku

§ 20

1. Wszystkie skargi, dotyczące członków Zarządu Banku oraz Zarząd Banku przekazywane są do komórki/stanowiska obsługującego Radę Nadzorczą.
2. Komórka/stanowisko obsługujące Radę Nadzorczą po zarejestrowaniu skargi, o której mowa w ust. 1 przekazuje ją Przewodniczącemu Rady Nadzorczej.
3. Rada Nadzorcza rozpatruje skargę na najbliższym posiedzeniu po dacie wniesienia skargi.
4. Do skarg, o których mowa w ust. 1 stosuje się odpowiednio postanowienia § 4 – 8 niniejszych zasad.

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

§ 21

1. Oświadczenia składane przez klientów Banku, dotyczące poprawy jego funkcjonowania oraz poszerzenia oferty produktowej przekazywane są do zarejestrowania w Centrali Banku. Wzór rejestru wniosków stanowi **załącznik nr 10** do niniejszych zasad.
2. Rejestr prowadzony przez pracownika ZA w Centrali Banku obejmuje wszystkie wnioski przyjęte przez pracowników jednostek bankowych.
3. Po zarejestrowaniu wniosek przekazywany jest Zarządowi Banku, który rozpatruje wniosek lub wskazuje komórkę rozpatrującą do dokonania analizy wniosku.
4. Do wniosków, o których mowa w ust. 1 stosuje się odpowiednio postanowienia § 4 – 8 niniejszych zasad.

Rozdział 5. Rozpatrywanie skarg i reklamacji ubezpieczeniowych

§ 22

1. W przypadku skarg/reklamacji ubezpieczeniowych nie dotyczących działalności Banku jako pośrednika ubezpieczeniowego lub jako ubezpieczającego (strony umowy ubezpieczenia zawieranej przez Bank na rzecz klientów)⁵ związanych z zawieraniem lub wykonywaniem umów ubezpieczenia:
 - 1) złożonych w formie:
 - a) pisemnej w jednostce bankowej - pracownik Banku przyjmujący reklamację/skargę ubezpieczeniową:
 - potwierdza jej złożenie poprzez : wpisanie daty jej przyjęcia, umieszczenie pieczęci imiennej i złożenie podpisu a następnie sporządzenie kopii dla klienta;
 - a także informuje klienta o przekazaniu reklamacji/skargi ubezpieczeniowej do zakładu ubezpieczeń;
 - b) pisemnej poprzez wysłanie listu na adres Banku - pracownik Banku w terminie do 2 dni roboczych od dnia wpływu reklamacji/skargi ubezpieczeniowej, zobowiązany jest w formie pisemnej poinformować klienta o przyjęciu jego oświadczenia i przekazaniu reklamacji/skargi do zakładu ubezpieczeń;

⁵ Dotyczy reklamacji składanych przez Klienta na zakład ubezpieczeń np. w sprawie kwoty odszkodowania

- c) ustnej w jednostce Banku - pracownik Banku przyjmujący reklamację/skargę ubezpieczeniową:
- wypełnia formularz reklamacji/skargi ubezpieczeniowej zgodnie z oświadczeniem klienta,
 - a następnie potwierdza jej złożenie poprzez : wpisanie daty jej przyjęcia, umieszczenie pieczętki imiennej i złożenie podpisu a następnie sporządzenie kopii dla klienta;
 - a także informuje klienta o przekazaniu reklamacji/skargi ubezpieczeniowej do zakładu ubezpieczeń;
 - zapewnia podpisanie formularza reklamacji/skargi ubezpieczeniowej przez klienta.
- 2) pracownik Banku jest zobowiązany w ciągu 2 dni roboczych od otrzymania od Klienta skargi/reklamacji ubezpieczeniowej w formie pisemnej do przekazywania jej kopii zakładowi ubezpieczeń za pomocą faksu na numer 22 535 02 01 lub poczty elektronicznej na adres info@macif.com.pl, wskazując jednocześnie, że przesłane pismo jest skargą/reklamacją ubezpieczeniową złożoną przez klienta, a następnie do odnotowania w rejestrze informacji o przekazaniu kopii skargi/reklamacji ubezpieczeniowej do zakładu ubezpieczeń;
- 3) pracownik Banku sporządza kopię skargi/reklamacji i pozostawia kopię w dokumentacji bankowej, a następnie w terminie 7 dni od dnia otrzymania skargi/reklamacji wysyła oryginał skargi/reklamacji na adres: ul. Bema 89, 01-233 Warszawa;
- 4) po otrzymaniu od zakładu ubezpieczeń wiadomości mailowej potwierdzającej fakt przyjęcia przez zakład ubezpieczeń od pracownika Banku reklamacji/skargi ubezpieczeniowej do rozpatrzenia, pracownik Banku archiwizuje wiadomość mailową otrzymaną od zakładu ubezpieczeń (*zakład ubezpieczeń jest zobowiązany w terminie 1 dnia od dnia przekazania przez pracownika Banku skargi/reklamacji ubezpieczeniowej w sposób o którym mowa w pkt. 2 potwierdzić fakt jej otrzymania poprzez wysłanie wiadomości mailowej*); MACIF przesyła potwierdzenie przyjęcia reklamacji/skargi ubezpieczeniowej na adres bank@bsgrodzisk.pl, lub numer faxu 614445193
- 5) pracownik Banku, na żądanie zakładu ubezpieczeń, udziela niezbędnych informacji i przekazuje dokumenty niezbędne do oceny zasadności skargi/reklamacji ubezpieczeniowej, z zastrzeżeniem obowiązku zachowania tajemnicy bankowej danych innych niż objętych jednocześnie tajemnicą ubezpieczeniową; informacje te pracownik Banku przesyła MACIF w terminie 2 dni od otrzymania żądania MACIF - żądanie to MACIF może wystosować w formie wiadomości e-mail na adres bank@bsgrodzisk.pl
- 6) po przekazaniu przez pracownika Banku skargi/reklamacji ubezpieczeniowej do zakładu ubezpieczeń ich rozpatrzenie następuje przez zakład ubezpieczeń w trybie i na zasadach obowiązujących w zakładzie ubezpieczeń;
- 7) po wpłynięciu na adres mailowy bank@bsgrodzisk.pl kopii odpowiedzi zakładu ubezpieczeń na skargę/reklamację ubezpieczeniową pracownik Banku dokonuje jej archiwizacji.

2. W przypadku skargi/reklamacji ubezpieczeniowych dotyczących działalności Banku jako:
 - 1) pośrednika ubezpieczeniowego lub
 - 2) strony umowy grupowego ubezpieczenia tj. ubezpieczającego zawierającego umowy ubezpieczenia na rzecz klientów bankuzwiązanych z zawieraniem lub wykonywaniem umów ubezpieczenia odpowiednie zastosowanie znajdują postanowienia niniejszych zasad, z zastrzeżeniem ust. 3.
3. Postanowienia § 10 ust.6 nie stosuje się do skarg ubezpieczeniowych, o których mowa w ust. 2

Rozdział 6. Rzecznik Finansowy

§ 23

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.

§ 24

1. Bank w terminie 45 dni od zakończenia roku kalendarzowego przekazuje Rzecznikowi Finansowemu sprawozdanie dotyczące rozpatrywania reklamacji składanych przez klientów innych niż klienci instytucjonalni za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, w tym wspólników spółek cywilnych oraz rolników oraz liczby wystąpień tych 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 uznanych i nieuwzględnionych roszczeń, wynikających z wniesionych reklamacji;
 - 3) informacje o wartości roszczeń zgłoszonych w pozwach kwot i kwot zasądzonych prawomocnymi orzeczeniami sądów na rzecz klientów w okresie sprawozdawczym.
3. Wzór sprawozdania, o którym mowa w ust. 2 stanowi odpowiednio **załącznik nr 13** do niniejszych zasad.

Rozdział 7. Postanowienia końcowe

§ 25

Postanowień § 4 ust. 6 (w zakresie informacji przekazywanych klientom, o których mowa w § 4 ust. 6), § 4 ust. 4 pkt. 10 (w zakresie możliwości odwołania do Rzecznika Finansowego), § 6 ust.3, § 10 ust. 6, § 11 ust. 5 i ust. 7 pkt. 5 (w zakresie wskazania stosownych postanowień regulaminów i umów podpisanych z klientem) i pkt. 7, ust. 8 pkt. 2 i 3, ust. 9 pkt. 2 i 3, ust. 10, ust. 11, §§ 23-24 nie stosuje się do klientów instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą oraz rolników.

§ 26

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