



Załącznik Nr 5
do uchwały nr 1/05/ 2019
Zarządu Podhalańskiego
Banku Spółdzielczego
w Zakopanem
z dnia 31.05.2019

Załącznik Nr 1
do uchwały nr 2/05/ 2019
Rady Nadzorczej Podhalańskiego
Banku Spółdzielczego
w Zakopanem
z dnia 16.06. 2019

Instrukcja rozpatrywania skarg, reklamacji i wniosków w Podhalańskim Banku Spółdzielczym w Zakopanem

Opracowano na podstawie:

Wzorcowe Instrukcje dla Banków Spółdzielczych sporządzona poprzez dostosowanie:

- „Instrukcja rozpatrywania reklamacji oraz zgłoszeń”, wzorcowa instrukcja dla Banków Spółdzielczych opracowana przez Komórka organizacyjna Banku BPS S.A - Departament Zarządzania Sprzedażą
- „Zasady składania i rozpatrywania skarg i reklamacji w Banku Spółdzielczym”, wzorcowa opracowania Pani: Renata Szostak

Data: 2019 r.

Zakopane, 2019 r.

Spis treści

Rozdział 1. Postanowienia ogólne	3
Rozdział 2. Przebieg procesu reklamacyjnego	4
A. Przyjęcie skargi	5
B. Przydzielenie i rozpatrywanie skargi.....	6
C. Udzielenie odpowiedzi na skargę.....	7
D. Przechowywanie dokumentacji.....	9
E. Sprawozdawczość	9
Rozdział 3. Postępowanie wewnętrzne Banku	9
Rozdział 4. Rozpatrywanie reklamacji	10
A. Skargi pracownicze	10
B. Skargi na członka Zarządu Banku i Zarząd	10
C. Wnioski dotyczące poprawy funkcjonowania Banku oraz poszerzenia jego oferty produktowej	10
Rozdział 5. Rzecznik Finansowy.....	13
Rozdział 6 Postanowienia końcowe.....	13

Wykaz załączników

Załącznik nr 1 Formularz skargi

Załącznik nr 2 Formularz reklamacji dla klienta indywidualnego;

Załącznik nr 3 Formularz reklamacji dla klienta instytucjonalnego;

Załącznik nr 4 Formularz reklamacyjny (posiadacz/użytkownik karty);

Załącznik nr 5 Rejestr skarg (Filia/Oddział/Centrala);

Załącznik nr 6 Rejestr reklamacji (komórka rozpatrująca);

Załącznik nr 9 Rejestr wniosków (komórka rozpatrująca);

Załącznik nr 7 Informacja o przyjętych, zarejestrowanych i rozpatrzonych skargach/reklamacjach/
Informacja o przyjętych wnioskach.

Załącznik nr 8 Informacja dotycząca skarg/reklamacji/wniosków.

Załącznik nr 9 Wzór informacji: „Zasady składania reklamacji, skarg i wniosków w Banku
Spółdzielczym w ...”;

Załącznik nr 10 Wzór informacji dla klienta;

Załącznik nr 11 Wzór odpowiedzi pozytywnej na skargę/reklamację/wniosek

Załącznik nr 12 Wzór odpowiedzi negatywnej na skargę/reklamację/wniosek

Rozdział 1. Postanowienia ogólne

§ 1

Niniejsza „Instrukcja rozpatrywania skarg, reklamacji i wniosków w Podhalańskim Banku Spółdzielczym w Zakopanem”, zwana dalej Instrukcją, określa zasady przyjmowania i rozpatrywania skarg, reklamacji i wniosków kierowanych do Banku przez jego klientów i pracowników.

§ 2

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

§ 3

Ilekcioć w niniejszej Instrukcji użyte są poniższe określenia mają one następujące znaczenie:

- 1) **Bank** – Podhalański Bank Spółdzielczy w Zakopanem;
- 2) **Bank Zrzeszający** – Bank Polskiej Spółdzielczości S.A.;
- 3) **skarga** – każde wystąpienie klienta, w tym także reklamacja lub wniosek, kierowane do Banku odnoszące się do zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Bank lub wykonywanej przez Bank działalności;
- 4) **komórka rozpatrująca** – komórka organizacyjna lub stanowisko, których zakres zadań obejmuje rozpatrywanie skarg, koordynowanie rozpatrywania skarg, tj. stanowisko organizacyjno-administracyjne;
- 5) **komórka ds. ryzyka** – komórka organizacyjna odpowiedzialna za sporządzanie informacji zarządczej w zakresie ryzyka operacyjnego oraz ryzyka braku zgodności, tj. Zespół zarządzania ryzykami;
- 6) **klient** – każdy podmiot składający lub zamierzający złożyć skargę, w tym klient indywidualny i instytucjonalny, zarówno ten który korzysta lub korzystał z usług Banku, wnioskował o świadczenie takich usług lub był odbiorcą oferty marketingowej Banku;
- 7) **proces reklamacyjny** – proces rozpatrywania reklamacji obejmujący etapy przyjęcia, rejestracji, analizy, realizacji i udzielenia odpowiedzi na złożone oświadczenie klienta;
- 8) **placówka bankowa** – Centrala/Oddział/Filia Banku zajmująca się obsługą klienta;
- 9) **reklamacja** - każde wystąpienie klienta kierowane do Banku, zawierające zastrzeżenia do świadczonej przez Bank indywidualnej usługi dla klienta;
- 10) **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;
- 11) **upoważniony Pracownik Banku** – pracownik Banku upoważniony przez Zarząd do przyjmowania skarg;
- 12) **wniosek** - każde oświadczenie klienta dotyczące poprawy funkcjonowania Banku, lepszego zaspokojenia potrzeb klientów, usprawnienia pracy lub poszerzenia oferty;
- 13) **Anonimowy system informowania o naruszeniach** – zatwierdzony przez Radę Nadzorczą system gromadzenia przez wyznaczonego członka Zarządu przekazywanych przez pracowników anonimowych informacji o naruszeniach przepisów prawa. Zasady działania

ww. systemu zawarte są w Instrukcji zgłaszania naruszeń prawa oraz obowiązujących procedur i standardów etycznych.

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 skarg, w tym o ułatwieniu i przyśpieszeniu rzetelnego rozpatrzenia reklamacji przez Bank, udzielana jest klientowi w formie, w jakiej zawarta została umowa z klientem lub pisemnie:
 - 1) przez pracownika Banku w bezpośredniej rozmowie;
 - 2) w regulaminie produktowym przekazywanym klientowi;
 - 3) na stronie internetowej Banku,
 - 4) na tablicy informacyjnej znajdującej się w placówce bankowej,
 - 5) w informacji dla klienta, o której mowa w ust. 6.
4. Informacja, o której mowa w ust. 3, której wzór stanowi załącznik nr 9 do niniejszej Instrukcji 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 skargę do wyższego szczebla decyzyjnego w Banku, Komisji Nadzoru Finansowego, sądu powszechnego oraz sądu polubownego przy Związku Banków Polskich lub 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 skarg, 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,
5. Wzór informacji, o której mowa w § 4 stanowi załącznik nr 9 do niniejszej Instrukcji.
6. W umowie zawieranej z klientem zamieszcza się następujące informacje dotyczące procedury składania i rozpatrywania reklamacji:
 - 1) miejsce składania reklamacji;
 - 2) przyjętą przez Bank formę składania reklamacji;
 - 3) termin rozpatrzenia reklamacji;
 - 4) sposób powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji.
7. W odniesieniu do klientów, którzy nie zawarli z Bankiem umowy informację, o których mowa w ust. 6 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 10 do niniejszej Instrukcji.

A. Przyjęcie skargi

Złożenie skargi

§ 5

1. Bank zapewnia klientowi możliwość złożenia skargi:
 - 1) osobiście w placówce bankowej;
 - 2) przez pełnomocnika dysponującego pełnomocnictwem udzielonym w zwykłej formie pisemnej, z wyjątkiem skarg dotyczących kart płatniczych;
 - 3) listownie na adres placówki bankowej;
 - 4) wysyłając e-mail na adres podany na stronie internetowej Banku:
2. Treść skargi 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 skargi może zawierać następujące dane: PESEL, NIP lub REGON.
4. Wzór formularza skargowego stanowi załączniki nr 1 do niniejszej Instrukcji.
5. Formularz skargowy dostępny jest także na stronie internetowej Banku.
6. Pracownik Banku przyjmując zgłoszenie skargi, o którym mowa w ust. 1, ma obowiązek sprawdzić, czy pismo zawiera dane wymagane w ust. 2.
7. W przypadku stwierdzenia braku informacji wymaganych do rozpatrzenia skargi, należy poprosić klienta o ich uzupełnienie w formie w jakiej klient złożył skargę.
8. W sytuacji odmowy podania przez klienta wszystkich danych niezbędnych do rozpoczęcia procesu reklamacyjnego, pracownik Banku informuje klienta, że rozpatrzenie reklamacji nie będzie możliwe, ze względu na niekompletność oświadczenia klienta oraz niezwłocznie informuje o tym bezpośredniego przełożonego i komórkę rozpatrującą.
9. Złożenie skargi nie zwalnia klienta z obowiązku terminowego regulowania zobowiązań wobec Banku.

Potwierdzenie złożenia skargi

§ 6

1. Potwierdzenie złożenia skargi, o której mowa w § 5 ust. 1 pkt 1, następuje poprzez sporządzenie kopii dla klienta i opatrzenie jej pieczęcią imienną i podpisem pracownika przyjmującego oświadczenie klienta oraz datą przyjęcia.
2. W przypadku złożenia reklamacji w sposób, o którym mowa w § 5 ust. 1 pkt 2-3, 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.
3. Proces skargowy rozpoczyna się z datą wpływu zgłoszenia do Banku, niezależnie od tego, czy miało to miejsce w Centrali, w Oddziale czy w Filii.

Rejestracja skargi

§ 7

1. Każda skarga, która wpłynie do placówki bankowej, jest rejestrowana.
2. Rejestracja skargi dokonywana jest przez:
 - 1) pracownika Oddziału lub Filii odpowiedzialnego za prowadzenie rejestru skarg – w przypadku skarg złożonych w Oddziale lub w Filii;
 - 2) upoważnionego Pracownika Banku – w przypadku skarg złożonych w Centrali lub zgłoszonych na adres e-mail podany na stronie internetowej Banku.
4. Za koordynowanie prac związanych z prawidłowym prowadzeniem rejestru skarg odpowiada Stanowisko organizacyjno – administracyjne.

§ 8

1. Pracownik placówki bankowej, który otrzymał skargę pisemną:
 - 1) umieszcza na dokumencie:
 - a) stempel funkcyjny wraz z podpisem;
 - b) datę przyjęcia skargi;
 - c) informację o ilości otrzymanych wraz ze skargą załączników.
 - 2) niezwłocznie przekazuje:
 - a) pracownikowi Oddziału lub Filii odpowiedzialnemu za prowadzenie rejestru skarg i reklamacji, w przypadku skarg, o których mowa w § 7 ust. 2 pkt 1;
 - b) upoważnionemu Pracownikowi Banku, w przypadku reklamacji, o których mowa w § 7 ust. 2 pkt 2 celem jej zaewidencjonowania.
2. Wzór rejestru skarg stanowi załącznik nr 5 do niniejszej Instrukcji.

B. Przydzielenie i rozpatrywanie skargi

§ 9

1. Każda reklamacja wraz z załącznikami po jej zarejestrowaniu przekazywana jest niezwłocznie do komórki rozpatrującej w formie pisemnej lub w formie e-mail (zeskanowane dokumenty) na adres Centrali Banku w nieprzekraczalnym terminie 3 dni roboczych od dnia wpływu reklamacji do placówki bankowej, z zastrzeżeniem §17 ust. 2.
2. Komórka rozpatrująca po otrzymaniu reklamacji rejestruje ją w rejestrze reklamacji.
3. Wzór rejestru reklamacji stanowi załącznik nr 6 do niniejszej Instrukcji.
4. Komórka rozpatrująca po zarejestrowaniu skargi zapoznaje się z jej przedmiotem, dokonuje jej kwalifikacji zgodnie z § 16 niniejszej Instrukcji oraz weryfikuje reklamację pod względem formalnym.
5. Komórka rozpatrująca przed udzieleniem odpowiedzi na reklamację zwraca się do komórki organizacyjnej, do której zakresu zadań należy przedmiot reklamacji o wyjaśnienia, z zastrzeżeniem ust. 6.
6. W przypadku, gdy reklamacja dotyczy obszaru działalności więcej niż jednej komórki organizacyjnej, komórka rozpatrująca zwraca się o wyjaśnienia odrębnie do każdej komórki organizacyjnej.
7. Komórka organizacyjna, o której mowa w ust. 5 i ust. 6 jest zobowiązana przekazać pisemne wyjaśnienia wraz z wszelkimi dokumentami związanymi z przedmiotem reklamacji komórce rozpatrującej w nieprzekraczalnym terminie 7 dni.
8. Za rozpatrzenie reklamacji odpowiada kierujący komórką rozpatrującą.
9. W przypadku wątpliwości co do zasadności reklamacji komórka rozpatrująca może zwrócić się o sporządzenie opinii prawnej do kancelarii obsługującej Bank.

C. Udzielenie odpowiedzi na skargę

§ 10

1. Odpowiedź na reklamację powinna być udzielona klientowi w terminie do 15 dni od dnia otrzymania reklamacji przez placówkę bankową.
2. W szczególnie skomplikowanych przypadkach termin, o którym mowa w ust. 1, może ulec wydłużeniu do 35 dni, a w przypadku klientów instytucjonalnych z wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, w tym wspólników spółek cywilnych i rolników, do 90 dni.
3. Za szczególnie skomplikowane przypadki uznaje się konieczność uzyskania przez Bank dodatkowych informacji/dokumentów od podmiotu trzeciego współpracującego z Bankiem niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji.
4. W przypadku dotrzymania terminu określonego w ust. 1, a w określonych przypadkach terminu określonego w ust.2, reklamację uznaje się za rozpatrzoną zgodnie z wolą klienta.
5. Bank, udzielając odpowiedzi na reklamację, bierze pod uwagę stan faktyczny istniejący w ostatnim dniu terminu na udzielenie odpowiedzi na reklamację, chyba że informacje i ewentualne dokumenty, jakimi dysponuje Bank, umożliwią udzielenie odpowiedzi wcześniej.
6. 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 lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji i przekazana klientowi bez względu na sposób rozpatrzenia reklamacji:
 - 1) listem poleconym na adres korespondencyjny podany przez klienta z zastrzeżeniem ust. 5 lub
 - 2) wyłącznie na wniosek klienta z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres mailowy, z którego skarga została wysłana, chyba że klient poda w reklamacji inny adres mailowy poprzez załączenie skanu odpowiedzi.
 - 3) osobiście za potwierdzeniem odbioru.
3. Odpowiedź na reklamację podpisuje dwóch pracowników komórki rozpatrującej uprawnionych przez Zarząd Banku do udzielania odpowiedzi na reklamację z zastrzeżeniem ust. 4 i ust. 11.
4. W przypadku gdy pracownicy komórki rozpatrującej nie zostali uprawnieni przez Zarząd Banku do udzielania odpowiedzi na reklamację, odpowiedź na reklamację podpisują członkowie Zarządu Banku zgodnie z zasadą reprezentacji Banku po jej przedłożeniu przez komórkę rozpatrującą z zastrzeżeniem ust. 11.
5. W odniesieniu do klientów Banku, adres korespondencyjny, o którym mowa w ust. 2 pkt 1 powinien być zgodny z adresem wskazanym w umowie zawartej z klientem, którego dotyczy reklamacja.
6. W przypadku braku zgodności adresu korespondencyjnego, o którym mowa w ust. 2 pkt 1, odpowiedź przesłana zostanie na adres wskazany w umowie zawartej z klientem, którego dotyczy reklamacja.
7. W przypadku nie podania przez klienta adresu korespondencyjnego oraz braku adresu w umowie zawartej z klientem odpowiedź na reklamację pozostanie do odbioru w Centrali.
8. W odniesieniu do klientów, którzy nie zawarli z Bankiem umowy, a złożyli reklamację, odpowiedź wysyłana jest na adres wskazany w formularzu lub adres mailowy, o którym mowa w ust. 2 pkt 2. Postanowienie ust. 4 stosuje się odpowiednio.
9. Pismo do klienta w przypadku odpowiedzi pozytywnej na skargę klienta 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 podniesione w reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 15 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi.
10. W przypadku odpowiedzi negatywnej na skargę klienta treść odpowiedzi powinna zawierać informację, o których mowa w ust. 9 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) możliwości skorzystania z instytucji Arbitra Bankowego przy Związku Banków Polskich;
 - 4) wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego;
 - 5) możliwości wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który ma być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy.
11. Pouczenie, o którym mowa w ust. 10, powinno mieć następujące brzmienie:
- „Podhalański Bank Spółdzielczy w Zakopanem 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 skargę 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) skorzystać z instytucji Arbitra Bankowego przy Związku Banków Polskich,*
 - 4) złożyć wniosek do Rzecznika Finansowego w sprawie rozwiązania sporu,*
 - 5) wystąpić z powództwem do sądu powszechnego.”*

12. Formularz wzoru odpowiedzi pozytywnej albo negatywnej na złożoną reklamację stanowi odpowiednio załącznik nr 11 albo nr 12 do niniejszej Instrukcji.

§ 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.
2. Upoważniony pracownik po zarejestrowaniu odwołania przekazuje odwołanie wraz z całą dokumentacją zgromadzoną w sprawie do komórki organizacyjnej, do której zakresu zadań należy przedmiot skargi / komórki ryzyka braku zgodności o dodatkowe wyjaśnienia.
3. Komórka organizacyjna, do której zakresu zadań należy przedmiot reklamacji /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 15 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. Za przechowywanie dokumentacji (w formie papierowej lub elektronicznej), dotyczącej zgłaszanych reklamacji, odpowiedzialna jest komórka rozpatrująca.
2. Okres przechowywania dokumentacji, o której mowa w ust. 1, powinien być nie krótszy niż 5 lat.

E. Sprawozdawczość

§ 14

1. Komórka rozpatrująca zobowiązana jest do prowadzenia rejestru skarg zgodnie z wzorem stanowiącym załącznik nr 6 do niniejszej Instrukcji.
2. Komórka rozpatrująca informuje komórkę ds. ryzyka operacyjnego oraz komórkę ds. ryzyka braku zgodności o przyjętych, zarejestrowanych i rozpatrzonych skargach, w terminie do 10-go dnia miesiąca po zakończeniu każdego kwartału.
3. Wzór informacji, o której mowa w ust. 2, stanowi załącznik nr 8 do niniejszej Instrukcji.

Rozdział 3. Postępowanie wewnętrzne Banku

§ 15

1. W przypadku uznania przez komórkę rozpatrującą reklamacji za zasadną, komórka rozpatrująca informuje o tym fakcie Członka Zarządu nadzorującego komórkę do której zadań dotyczy reklamacja.
2. Odpowiedni Członek Zarządu zleca odpowiednim komórkom organizacyjnym Centrali, Oddziałom lub Filii 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.
3. Wyniki analizy, o której mowa w ust. 1, przekazywane są do komórki rozpatrującej wraz z propozycją mechanizmów ograniczających ryzyko wystąpienia reklamacji.
4. Komórka rozpatrująca koordynuje proces usuwania stwierdzonych nieprawidłowości uznanych w reklamacji za zasadne.
5. Komórka rozpatrująca 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 skargach, 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 skarg;
 - 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 skarg, ich rozpatrywania oraz podejmowanych działań następczych, w tym w szczególności sprawozdań zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

Rozdział 4. Rozpatrywanie reklamacji

§ 16

1. Skarga klienta może być zakwalifikowane jako:
 - 1) skarga pracownicza (skarga na członka Zarządu Banku, skarga na prezesa Zarządu oraz na Zarząd Banku);
 - 2) reklamacja;
 - 3) wniosek.
2. O kwalifikacji, o której mowa w ust. 1 decyduje treść wystąpienia klienta.

A. Skargi pracownicze

§ 17

1. W przypadku wpływu:
 - 1) do Oddziału lub Filii skargi dotyczącej zachowania pracowników, przekazywana jest ona niezwłocznie do kierującego Oddziałem lub Filią;
 - 2) do Centrali skargi dotyczącej zachowania pracowników przekazywana jest ona niezwłocznie do bezpośredniego przełożonego pracownika, którego zachowanie jest przedmiotem skargi.
2. Kierujący Oddziałem lub Filią lub bezpośredni przełożony pracownika, którego zachowanie jest przedmiotem skargi dokonują wstępnej analizy skargi i wraz z opinią w sprawie przekazują ją do Zarządu Banku.
3. Do rejestracji i rozpatrywania skarg, o których mowa w ust. 1 oraz udzielania odpowiedzi stosuje się odpowiednio postanowienia § 4-16 niniejszej Instrukcji, z wyjątkiem § 4 ust. 4 pkt 6 i ust. 6, § 6 ust.3, § 10 ust. 5, § 11 ust. 8, ust. 10 pkt 4 i ust. 11 pkt 4 §§ 20 - 21.

B. Skargi na członka Zarządu Banku i Zarząd

§ 18

1. Wszystkie skargi, dotyczące członków Zarządu Banku oraz Zarządu Banku, za wyjątkiem przekazywane są do komórki rozpatrującej.
2. Komórka rozpatrująca po zarejestrowaniu skargi, o której mowa w ust. 1 przekazuje ją Przewodniczącemu Rady Nadzorczej.
3. Przewodniczący Rady Nadzorczej zwołuje prezydium, które po przeanalizowaniu skargi przygotowuje rekomendację co do treści uchwały podejmowanej przez Radę Nadzorczą.
4. Rada Nadzorcza rozpatruje skargę zgodnie z obowiązującymi w Banku regulacjami.
5. Do skarg, o których mowa w ust. 1, stosuje się odpowiednio postanowienia § 4 – 7 niniejszej instrukcji.
6. Skargi przekazywane przez pracowników anonimowo są rozpatrywane zgodnie z odpowiednią procedurą, zawartą w Instrukcji zgłaszania naruszeń prawa oraz obowiązujących procedur i standardów etycznych.

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

§ 19

1. Oświadczenia składane przez klientów Banku, dotyczące poprawy jego funkcjonowania oraz poszerzenia oferty produktowej przekazywane są do komórki rozpatrującej.
2. Komórka rozpatrująca po zarejestrowaniu wniosku, o którym mowa w ust. 1 dokonuje analizy wniosku w rejestrze stanowiącym załącznik nr 7 do niniejszej Instrukcji i wraz ze swoją rekomendacją przekazuje do Zarządu Banku, zgodnie z załącznikiem nr 7 do niniejszej Instrukcji.
3. Informacja zawarta w rejestrze wniosków przekazywana jest przez komórkę rozpatrującą do komórki ds. ryzyka w okresach kwartalnych - w terminie do 10-go dnia miesiąca po zakończeniu kwartału, zgodnie z załącznikiem nr 8 do niniejszej Instrukcji.
4. Do wniosków, o których mowa w ust. 1 stosuje się odpowiednio postanowienia § 4 – 16 za wyjątkiem § 4 ust. 4 pkt 6 i ust. 6, § 6 ust.3, § 10 ust. 5, § 11 ust. 8, ust. 10 pkt 4 i ust. 11 pkt 4 §§ 20 - 21 niniejszej Instrukcji.

D. Reklamacje kartowe

§ 20

1. Reklamacje dotyczące transakcji dokonywanych kartami płatniczymi wydanyymi przez Bank mogą być zgłaszane przez klientów:
 - 1) osobiście w placówce bankowej w formie pisemnej lub ustnej do protokołu;
 - 2) telefonicznie w formie ustnej poprzez kontakt z Call Center, którego numery podane są na stronie internetowej banku;
 - 3) listownie w formie pisemnej na adres placówki bankowej;
 - 4) z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wysyłając e-mail na adres podany na stronie internetowej banku;
 - 5) faksem w formie pisemnej na numery Oddziałów, podane na stronach internetowych banku, z zastrzeżeniem ust. 2 i 3.
2. W przypadku reklamacji dotyczących transakcji dokonanych kartami płatniczymi złożonych przez klientów instytucjonalnych, za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą (w tym również wspólników spółek cywilnych oraz rolników) reklamacje mogą być zgłaszane w formie:
 - 1) osobiście w Centrali (siedzibie banku) lub w dowolnym Oddziale w formie pisemnej;
 - 2) listownie w formie pisemnej na adres Centrali lub dowolnego Oddziału;
 - 3) z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wysyłając e-mail na adres podany na stronie internetowej banku;
 - 4) faksem w formie pisemnej na numery Oddziałów, podane na stronach internetowych banku,
3. W przypadku reklamacji dotyczących transakcji dokonanych kartami płatniczymi złożonych w formie ustnej przez klientów indywidualnych oraz osoby fizyczne prowadzące działalność gospodarczą (w tym również wspólników spółek cywilnych i rolników), pracownik przyjmujący reklamację, najpóźniej następnego dnia roboczego od dnia wpływu reklamacji, zobowiązany jest w formie pisemnej zgodnie z załącznikiem nr 7 do zasad poinformować klienta o przyjęciu jego oświadczenia wraz ze wskazaniem terminu rozpatrzenia reklamacji, o którym mowa zasadach, oraz zobowiązać klienta do złożenia podpisu na formularzu reklamacji wypełnionym przez pracownika banku w terminie 3 dni od dnia otrzymania pisma.
4. Reklamacje dotyczące transakcji dokonanych kartami płatniczymi winny być składane na obowiązujących w banku formularzach wg wzorów stanowiących odpowiednio:
 - 1) załącznik nr 12 – w przypadku klientów indywidualnych i osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą (w tym również wspólników spółek cywilnych oraz rolników);

- 2) załącznik nr 13 – w przypadku klientów instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą (w tym również wspólników spółek cywilnych) oraz rolników.
5. 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.
6. Treść reklamacji kartowej złożonej w formie pisemnej z zastrzeżeniem ust. 7 powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko składającego reklamację;
 - 2) adres korespondencyjny;
 - 3) dokładny opis zdarzenia lub przedmiotu zastrzeżeń klienta;
 - 4) oczekiwany przez klienta stan po rozpatrzeniu zastrzeżeń;
 - 5) własnoręczny podpis składającego reklamację.
7. Reklamacja kartowa musi dodatkowo, oprócz elementów wymienionych w Zasadach, zawierać:
 - 1) imię i nazwisko posiadacza karty/użytkownika karty;
 - 2) numer karty/karty NFC;
 - 3) numer rachunku, do którego wydano kartę/kartę NFC;
 - 4) datę transakcji;
 - 5) kwotę transakcji;
 - 6) miejsce dokonania reklamowanej transakcji (nazwa placówki, miasto, państwo);
8. W przypadku stwierdzenia przez Bank braku informacji wymaganych do rozpatrzenia reklamacji, Bank zwraca się do klienta o ich uzupełnienie w formie, w jakiej klient złożył reklamację.
9. W sytuacji odmowy podania przez klienta wszystkich danych niezbędnych do rozpoczęcia procesu dotyczącego rozpatrzenia reklamacji, a także w razie odmowy złożenia podpisu na formularzu reklamacji dotyczącej transakcji dokonanej kartą, Bank informuje klienta, że rozpatrzenie reklamacji nie będzie możliwe ze względu na niekompletność oświadczenia klienta.
10. Reklamację każdej transakcji należy złożyć na oddzielnym piśmie lub na oddzielnym formularzu; Do reklamacji – o ile to możliwe – należy dołączyć dokumenty, dodatkowe informacje/wyjaśnienia dotyczące reklamowanej transakcji.
11. Rejestracja reklamacji odbywa się zgodnie z obowiązującymi w Banku zasadami.
12. Reklamacja przekazywana jest niezwłocznie w formie elektronicznej lub faksem do rozpatrzenia przez Bank Zrzeszający, z zastrzeżeniem ust. 13.
13. Placówka Banku przekazuje reklamację wraz ze wszystkimi załącznikami najpóźniej następnego dnia roboczego od daty jej wpływu.
14. 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.
15. Za szczególnie skomplikowane przypadki uznaje się reklamacje dotyczące transakcji dokonanych kartą poza granicami kraju lub wymagające uzyskania informacji od organizacji zajmujących się rozliczeniem transakcji wykonywanych przy użyciu kart płatniczych lub od podmiotów trzecich współpracujących z Bankiem.
16. Bank Zrzeszający prowadzi postępowanie wyjaśniające w sprawie reklamowanej transakcji.
17. Wszelkie informacje na temat prowadzonej reklamacji posiadacz rachunku/użytkownik karty uzyskuje w placówce Banku, do której wpłynęła reklamacja.
18. W przypadku uznania reklamacji, Bank Zrzeszający uznaje rachunek klienta.

19. Treść, forma oraz termin udzielenia przez Bank odpowiedzi na reklamację określone są w niniejszej Instrukcji.
20. 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.
21. 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.
22. W przypadku, gdy posiadacz karty zdecyduje się na upoważnienie Banku do wykonywania jego praw jako pokrzywdzonego w postępowaniu karnym, winien on złożyć w Banku stosowne pełnomocnictwo z prawem do udzielania dalszych pełnomocnictw, ze wskazaniem sygnatury sprawy i organu, przed którym toczy się postępowanie karne; wraz ze złożeniem pełnomocnictwa posiadacz karty powinien dodatkowo zawrzeć z Bankiem umowę z elementami zlecenia, która będzie regulować wzajemne prawa i obowiązki stron oraz ewentualne rozliczenia stron związane z wykonywaniem umowy przez Bank.
23. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym załączniku zastosowanie znajdują postanowienia zawarte w zasadach.

Rozdział 5. Rzecznik Finansowy

§ 21

1. Bank na wniosek Rzecznika Finansowego udziela informacji lub składa wyjaśnienia, udostępnia akta oraz dokumenty w terminie 15 dni od dnia otrzymania wniosku, z zastrzeżeniem ust. 2.
2. Jeżeli wniosek Rzecznika Finansowego dotyczy przekazania wzorca umowy o świadczenie usług oraz innych dokumentów i formularzy stosowanych przy zawieraniu i wykonywaniu umów termin, o którym mowa w ust. 1 wynosi 14 dni od dnia otrzymania wniosku.

§ 22

1. Bank w terminie 45 dni od zakończenia roku kalendarzowego przekazuje Rzecznikowi Finansowemu sprawozdanie dotyczące rozpatrywania skarg oraz liczby wystąpień klientów na drogę postępowania sądowego w wyniku nierozpatrzenia skargi zgodnie z wolą tych klientów.
2. Sprawozdanie, o którym mowa w ust. 1 zawiera w szczególności:
 - 1) liczbę skarg;
 - 2) liczbę uznanych i nieuwzględnionych roszczeń, wynikających z wniesionych skarg;
 - 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 8 do niniejszej Instrukcji.

Rozdział 6 Postanowienia końcowe

§ 23

Postanowień § 4 ust. 6 – 7, § 6 ust. 3, § 10 ust. 5, § 11 ust. 8 i ust. 10 pkt 4, §§ 21 – 22 nie stosuje się do klientów instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą oraz rolników.

§24

1. Nadzór na procesem przyjmowania i rozpatrywania skarg sprawuje Prezes Zarządu.
2. Niniejsza Instrukcja podlega zatwierdzeniu przez Radę Nadzorczą.
3. Zapisy niniejszej Instrukcji są znane wszystkim pracownikom bezpośrednio zajmującym się świadczeniem usług i sprzedażą produktów oferowanych przez Bank, rozpatrywaniem skarg oraz sprawującym kontrolę i nadzór nad tymi procesami.
4. Za dopełnienie ww. obowiązku odpowiada komórka rozpatrująca skargi.

Przyjęto uchwałą Zarządu Banku 31.05.2019 r.

.....
/stempel podpisy Zarządu/

zatwierdzono:

uchwałą Rady Nadzorczej Banku 16.06.2019 r.

.....
/stempel podpisy Przewodniczącego i Sekretarza Rady/