

**Instrukcja rozpatrywania skarg, wniosków i reklamacji w
Banku Spółdzielczym w Banku Spółdzielczym w Dębicy**

Uchwała Zarządu nr 15
z 25.06.2013r

§ 1

Instrukcja reguluje organizację przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Banku Spółdzielczym w Dębicy

§ 2

Ilekrót w Instrukcji jest użyte określenie:

- 1) „**Bank**” – rozumie się przez to Bank Spółdzielczy w Dębicy z siedzibą w Dębicy,
- 2) „**pracownika**” – rozumie się przez to osobę zatrudnioną na podstawie umowy w Banku,
- 3) „**kierujący komórka/jednostką organizacyjną Banku**” – przełożony danej jednostki organizacyjnej ,
- 4) „**jednostka organizacyjna Banku**” – rozumie się przez to Centralę, Oddział,
- 5) „**Podmiot Rozpatrujący**” – rozumie się przez to kierownika jednostki,
- 6) „**Interesant**” - rozumie się przez to osobę fizyczną, prawną lub jednostkę organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, a posiadającą zdolność prawną składającą skargę lub wniosek w Banku i zainteresowaną w jego rozpatrzeniu.
- 7) „**skarga**” – skarga ustna lub pismo złożone przez Interesanta w Banku, a zmierzające do zmiany istniejącego stanu faktycznego lub wskazania działań i zachowań niezgodnych z prawem, na które organy statutowe Banku mają wpływ. Skargą są również:
 - pismo zmierzające do zmiany lub uchylecia decyzji pracowników Banku lub jego jednostek i komórek organizacyjnych, w takim przypadku, skarga ma charakter odwoławczy
 - oraz krytyka medialna zamieszczona w prasie lub innych środkach przekazu.Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez właściwe organy albo przez ich pracowników, naruszenie praworządności lub interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw,
- 8) „**wniosek**” – wniosek ustny lub pismo złożone w Banku będące propozycją załatwienia jakiejś sprawy przedstawione do rozważenia i podjęcia decyzji przez właściwy Podmiot Rozpatrujący,
- 9) „**centralny rejestr skarg i wniosków**” – rejestr (ewidencja) obejmujący swoim zakresem wszystkie skargi i wnioski wpływające do Banku, prowadzony na zasadach określonych w niniejszej Instrukcji
- 10) „**Zasady dobrej praktyki bankowej**” – zał. nr. 1 do uchwały 11 XXI Walnego Zgromadzenia Związku Banków Polskich z 22 kwietnia 2010 r. (dodany 20.05.2010 r.)
- 11) Reklamacja- każde wystąpienie kierowane do instytucji finansowej przez jej klienta, będącego konsumentem, odnoszące się do jego zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez instytucję finansową lub jej działalności.

§ 3

1. Bank w swej działalności kieruje się Zasadami dobrej praktyki bankowej stanowiącymi główne wytyczne przy rozpatrywaniu wszelkich skarg i wniosków (dodany 20.05.2010).
2. Przyjmowanie i rozpatrywanie skarg i wniosków odbywa się z zachowaniem i przestrzeganiem Statutu, innych przepisów wewnętrznych obowiązujących w Banku oraz powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
3. W sprawach rozpatrzenia reklamacji Konsumentów stosuje się takie samo postępowanie jak przy rozpatrywaniu skarg i wniosków.
4. Wniesienie skargi, wniosku lub reklamacji do Banku może nastąpić osobiście, poprzez posłańca lub pocztą w formie pisemnej, telegraficznej, za pomocą telefaksu, poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu, a w przypadku zgłoszenia telefonicznego lub odmowy/niemożności podpisania protokołu przez Interesanta, skargę (wniosek) dokumentuje się poprzez sporządzenie notatki służbowej przez pracownika Banku.

Skarga może być złożona przez pełnomocnika Klienta dysponującego pełnomocnictwem udzielonym w zwykłej formie pisemnej chyba że istnieją szczególne uwarunkowania wskazujące na konieczność zachowania innej formy szczególnej, a Klient został o tym poinformowany na etapie zawarcia umowy.

5. Proces rozpatrywania skarg, wniosków i reklamacji powinien zostać przeprowadzony bezzwłocznie, a także cechować się rzetelnością, wnikliwością, obiektywizmem oraz poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa i dobrych obyczajów.
6. Skargi i wnioski są rejestrowane (ewidencjonowane) i rozpatrywane w kolejności wpływu.
7. Anonimowych skarg i wniosków nie rozpatruje się na zasadach określonych w niniejszej instrukcji, jednak sporządza się z ich treści notatki służbowe, które mogą stanowić podstawę do zbadania prawdziwości zawartych w nich informacji.
8. Informacja dotycząca możliwości złożenia przez klienta reklamacji do instytucji jest przekazywana klientowi na etapie zawierania umowy w formie pisemnej (zał. Nr. 1)

§ 4

Interesantów w sprawach skarg i wniosków oraz reklamacji przyjmują w Banku kierownicy jednostek raz w tygodniu w każdy poniedziałek w godzinach 9.00 -15.00

§ 5

Informację o dniach i godzinach przyjęć w sprawach skarg i wniosków podaje się do wiadomości poprzez wywieszenie w widocznym miejscu, przy każdym z wejść do siedziby oraz w każdej placówce Banku.

§ 6

1. Skargi i wnioski wpływające do Banku rejestruje się w centralnym rejestrze skarg i wniosków, prowadzonym przez pracownika wskazanego przez kierownika jednostki. Centralny rejestr skarg i wniosków prowadzony jest na zasadach określonych w ust. 2.
2. Rejestr, o którym mowa w ust. 1 składa się z następujących rubryk: liczba porządkowa, data, nazwisko i imię oraz adres Interesanta, krótkie określenie treści skargi (wniosku), sposób załatwienia skargi (wniosku), nazwisko osoby przyjmującej Interesanta, podpis osoby przyjmującej pismo zawierające skargę (wniosek), określenie Podmiotu Rozpatrującego, termin wysłania zawiadomienia, o którym mowa w § 8 ust. 4.

§ 7

1. Składane na piśmie skargi (wnioski) nie mogą być załatwiane przez osoby, których skarga (wniosek) dotyczy. Osoby te obowiązane są udzielić pisemnych, wyczerpujących wyjaśnień na ręce swojego bezpośredniego przełożonego.
2. W przypadku zgłoszenia skargi (wniosku) ustnie, należy z jej zgłoszenia sporządzić protokół przyjęcia skargi (wniosku) lub notatkę służbową.

§ 8

1. Skargi i wnioski powinny być rozpatrzone w terminie 14 dni od daty zarejestrowania.
2. Skargi i wnioski w sprawach szczególnie skomplikowanych powinny być rozpatrzone w terminie 30 dni od daty zarejestrowania.
3. Gdy brak jest możliwości załatwienia skargi (wniosku) w ustalonym terminie, Interesant otrzymuje niezwłocznie informację, w jakim czasie skarga (wniosek) będzie załatwiona lub wyjaśniona wraz z podaniem przyczyny zwłoki.
4. Najpóźniej w 7 dni od rozpatrzenia skargi (wniosku) o wyniku rozpatrzenia należy zawiadomić Interesanta.

§ 9

1. W przypadku skargi lub wniosku dotyczących któregokolwiek z członków Zarządu organem właściwym do rozpatrzenia skargi lub wniosku jest Rada Nadzorcza Banku.
2. W przypadku skargi lub wniosku dotyczących któregokolwiek z członków Rady Nadzorczej organem właściwym do rozpatrzenia skargi lub wniosku jest Zebranie Przedstawicieli Banku.
3. Rada Nadzorcza i Zebranie Przedstawicieli przy rozpatrywaniu skargi lub wniosku działają w oparciu o Statut, regulacje wewnętrzne i powszechnie obowiązujące przepisy prawa.

§ 10

1. Skargi i wnioski dotyczące działalności jednostek i komórek organizacyjnych Banku rozpatruje właściwy członek Zarządu sprawujący nadzór nad daną jednostką .
2. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku określonych w ust. 1, akceptuje Prezes Zarządu.
3. Wnoszącemu skargę , wniosek lub reklamację przysługuje odwołanie.
4. Organem odwoławczym wobec decyzji członków Zarządu jest Zarząd a wobec decyzji Zarządu Rada Nadzorcza.

§ 11

1. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku podpisuje kierujący komórką organizacyjną Banku lub upoważniony przez niego pracownik.
2. Zawiadomienie, o którym mowa w ust. 4, powinno zawierać: oznaczenie organu, od którego pochodzi, wskazanie, w jaki sposób skarga (wniosek) została załatwiona, podstawę prawną oraz podpis z podaniem imienia, nazwiska i stanowiska służbowego osoby upoważnionej do załatwienia skargi (wniosku).
3. Skarga załatwiona negatywnie w każdym przypadku powinna zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne, a negatywnie załatwiony wniosek – uzasadnienie faktyczne i w miarę możliwości prawne.
4. Odpowiedź na skargę konsumenta⁴ powinna zawierać wyczerpującą informację na temat zgłoszonego problemu ze wskazaniem odpowiednich postanowień umowy oraz stosownych przepisów prawa, a jeśli to możliwe także z przytoczeniem ich brzmienia, chyba że nie wymaga tego charakter podnoszonych zarzutów.
5. W przypadku nieuwzględnienia skargi klienta odpowiedź powinna również zawierać pouczenie wskazujące na:
 - 1) możliwość i sposób odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi na skargę, jeżeli instytucja przewiduje tryb odwoławczy;
 - 2) możliwość skorzystania z mediacji, arbitrażu bądź innej akceptowanej przez instytucję finansową formy pozasądowego rozwiązywania sporów, jeżeli instytucja finansowa przewiduje taką możliwość, wraz ze wskazaniem czy w danym przypadku instytucja wyraża zgodę na takie postępowanie.
 - 3) Jeżeli instytucja finansowa nie przewiduje możliwości pozasądowego rozwiązania sporu z klientem, o której mowa w ust. 3, a wewnętrzne procedury odwoławcze uległy wyczerpaniu, instytucja powinna wskazać każdemu klientowi możliwość wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego, zaś w przypadku klientów będących konsumentami także możliwość zwrócenia się o pomoc do właściwego miejscowo Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumenta, natomiast w zakresie skarg dotyczących rynku emerytalnego lub ubezpieczeniowego również do Rzecznika Ubezpieczonych.
6. Interesant wnoszący skargę lub wniosek w sprawie niecierpiącej zwłoki, której załatwienie nie wymaga zbierania dowodów, informacji lub wyjaśnień, może być zawiadomiony o sposobie załatwienia skargi lub wniosku również drogą telefoniczną lub faxem. Z przeprowadzonej rozmowy telefonicznej sporządza się notatkę służbową.

7. Jeżeli kierujący komórką organizacyjną na podstawie zebranego w sprawie materiału dowodowego uzna, że otrzymane pismo nie jest skargą lub wnioskiem, kieruje je do rozpatrzenia, informując pisemnie o tym Prezesa Zarządu.

§ 12

1. Jeżeli przemawia za tym interes społeczny, a publikacja prasowa ma znamiona skargi lub wniosku, Prezes Zarządu może uznać, że publikacja prasowa nadesłana przez redakcję, podlega rozpatrzeniu w trybie określonym w niniejszej instrukcji.
2. Przepis ust. 1 stosuje się odpowiednio do informacji radiowej lub telewizyjnej.

§ 13

Do obowiązków kierujących komórkami organizacyjnymi Banku załatwiającymi skargi i wnioski, należy:

- 1) wyznaczenie osób odpowiedzialnych za prowadzenie dokumentacji skarg i wniosków oraz czuwanie nad terminowym ich załatwianiem,
- 2) spowodowanie zarejestrowania skargi (wniosku),
- 3) udzielanie odpowiedzi na skargę (wniosek)
- 4) po ostatecznym załatwieniu złożenie w centralnym rejestrze skarg i wniosków oryginału skargi (wniosku) i całości dokumentacji,
- 5) bieżące informowanie właściwych członków Zarządu, kopiami pism, o toku załatwiania skarg i wniosków,

§ 14

1. Bieżący nadzór nad załatwieniem skarg i wniosków przez komórki organizacyjne Banku sprawuje Zarząd.
2. Bank analizuje dane związane z rozpatrywaniem skarg w celu zapewnienia:
 - 1) identyfikacji nieprawidłowości powtarzających się lub nieprawidłowości o charakterze systemowym, jak również potencjalnego ryzyka prawnego i operacyjnego;
 - 2) identyfikacji przyczyn nieprawidłowości wskazanych w składanych skargach, w szczególności wynikających z organizacji instytucji finansowej i obowiązujących w niej procedur, jak również z konstrukcji oferowanych produktów;
 - 3) przeprowadzania bieżącej analizy wpływu zidentyfikowanych przyczyn nieprawidłowości na inne procesy lub produkty, także te, w związku z którymi instytucja finansowa nie otrzymała bezpośrednich skarg;
 - 4) identyfikacji potencjalnych i rzeczywistych konfliktów interesów;
 - 5) usunięcia przyczyn zidentyfikowanych nieprawidłowości oraz konfliktów interesów, w tym w zakresie konstruowania produktów;
 - 6) dostarczenia właściwym organom informacji dotyczących skarg, ich rozpatrywania oraz podejmowanych działań następczych, w tym w szczególności sprawozdań, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

§ 14

1. Liczba zgłoszonych skarg i wniosków oraz sposób ich rozpatrzenia podlega kwartalnemu monitoringowi wykonywanemu przez Stanowisko ds. ryzyk, z którego raporty przekazywane są Wiceprezesowi Zarządu.
2. Dokumentację dotyczącą poszczególnych skarg należy przechowywać w sposób umożliwiający odczytanie pełnej treści skargi i odpowiedzi udzielonej po jej rozpatrzeniu. Okres przechowywania dokumentacji wynosi 5 lat

§ 16

Instrukcja wchodzi w życie z dniem podpisania.

aktualizacja po Bion
Uchwała Zarządu nr 15
z 25.06.2013r
Aktualizacja uchwała KNF- uchwała Zarządu 4/9/15

Informacja dotycząca możliwości złożenia przez klienta reklamacji/skargi

Każdy Klient Banku Spółdzielczego w Dębicy ma prawo do złożenia Reklamacji/skargi odnoszącej się do jego zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Bank Spółdzielczy w Dębicy lub jego działalności.

Reklamacje/skargę można złożyć w dowolnej placówce Banku w godzinach pracy placówki w formie pisemnej, telegraficznej, za pomocą telefaksu, poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu, a w przypadku zgłoszenia telefonicznego lub odmowy/niemożności podpisania protokołu przez Interessanta, skargę (wniosek) dokumentuje się poprzez sporządzenie notatki służbowej przez pracownika Banku. Skarga może być złożona przez pełnomocnika Klienta dysponującego pełnomocnictwem udzielonym w zwykłej formie pisemnej chyba że istnieją szczególne uwarunkowania wskazujące na konieczność zachowania innej formy szczególnej, a Klient został o tym poinformowany na etapie zawarcia umowy.

Złożenie reklamacji/skargi niezwłocznie po powzięciu przez Klienta zastrzeżeń ułatwi i przyspieszy rzetelne jej rozpatrzenie.

Interesantów w sprawach skarg i wniosków przyjmują w Banku kierownicy jednostek raz w tygodniu w każdy poniedziałek w godzinach 9.00 -15.00

Na żądanie Klienta przyjmujący reklamację/skargę potwierdza pisemnie lub w inny sposób jej przyjęcie.

Reklamacje będą rozpatrzone w terminie 14 dni od daty zarejestrowania a w sprawach szczególnie skomplikowanych w terminie 30 dni od daty zarejestrowania.

O sposobie rozpatrzenia reklamacji zawiadamia się Klienta najpóźniej w 7 dni od rozpatrzenia reklamacji o wyniku rozpatrzenia.

W przypadku nieuwzględnienia roszczeń Klienta ma On następujące prawa :

- a) odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację na zasadach określonych w Instrukcji rozpatrywania skarg i wniosków Banku Spółdzielczego w Dębicy
- b) możliwość skorzystania z instytucji mediacji lub sądu polubownego
- c) możliwość wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego
- d) zwrócenie się do miejscowego Powiatowego Rzecznika Spraw Konsumentów.

Bank Spółdzielczy w Dębicy informuje , że podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.