

*Załącznik do uchwały nr 19 /2015  
Zarządu Banku Spółdzielczego w Żyrakowie  
z dnia 27.10.2015r.*

**Instrukcja**  
**rozpatrywania skarg i reklamacji**  
**w Banku Spółdzielczym w Żyrakowie**

Żyraków, październik 2015 r.

## SPIS TREŚCI

Rozdział 1. Postanowienia ogólne.....	3
Rozdział 2. Rozpatrywanie skarg lub reklamacji.....	4.
Rozdział 3. Tryb odwoławczy.....	6
Rozdział 4. Rejestracja skarg/reklamacji.....	7
Rozdział 5. Obowiązki informacyjne i postanowienia końcowe .....	8

### **Załączniki:**

1. Formularz skargi/reklamacji zgłaszanej osobiście.
2. Formularz skargi/reklamacji dotyczący kart płatniczych

## Rozdział 1. Postanowienia ogólne

### § 1.

*Instrukcja rozpatrywania skarg i reklamacji związanych z działalnością Banku Spółdzielczego w Żyrakowie*, zwana dalej „Instrukcją”, określa tryb postępowania przy przyjmowaniu i rozpatrywaniu skarg i reklamacji związanych z działalnością Banku Spółdzielczego w Żyrakowie .

### § 2.

Każda skarga lub reklamacja powinna zostać rozpatrzona rzetelnie, wnikliwie i bezzwłocznie, z zachowaniem obiektywizmu oraz z poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa i dobrych obyczajów.

### § 3.

Przez użyte w Instrukcji określenia należy rozumieć:

- 1) **Bank** – Bank Spółdzielczy w Żyrakowie ;
- 2) **Filia** – jednostka organizacyjna Banku określona w Regulaminie Organizacyjnym Banku Spółdzielczego w Żyrakowie ;
- 3) **POK** - jednostka organizacyjna Banku określona w Regulaminie Organizacyjnym Banku Spółdzielczego w Żyrakowie ;
- 4) **Klient** – osoba fizyczna (w tym wspólnicy spółki cywilnej), która zawarła z Bankiem umowę na świadczenie usługi albo osoba fizyczna zgłaszająca reklamację, którą z Bankiem nie łączy umowa na świadczenie usług;
- 5) **Odwołanie** – wystąpienie klienta wyrażone pisemnie lub ustnie, odnoszące się do rozstrzygnięcia reklamacji;
- 6) **reklamacja** – każde wystąpienie skierowane do Banku przez jego Klienta, wyrażone pisemnie lub ustnie uzasadnione lub nie , otrzymane od klienta lub osób działających w jego imieniu kierowane do Banku zawierające zastrzeżenia związane z działalnością prowadzoną przez Bank wobec Klienta ,w zakresie jakości oferowanych przez Bank produktów;
- 7) **skarga** – każde wystąpienie klienta wyrażone pisemnie lub ustnie, uzasadnione lub nie otrzymane od klienta lub od osób działających w jego imieniu, kierowane do Banku, zawierające zastrzeżenia związane z działalnością prowadzoną przez Bank wobec

klienta odnoszące się do jakości świadczonych usług, jakości obsługi klienta, pracowników Banku lub osób działających w imieniu Banku;

- 8) **Umowa** – umowa zawarta pomiędzy Klientem a Bankiem, dotycząca Usług w rozumieniu niniejszego Regulaminu;
- 9) **Usługi** – czynności bankowe w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo Bankowe.

## **Rozdział 2. Rozpatrywanie skarg lub reklamacji**

### **§ 4.**

1. Skarga lub reklamacja może być złożona:
  - 1) w formie pisemnej – osobiście, w siedzibie Banku bądź jego Filii lub POK, albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529) na adres siedziby Banku;
  - 2) ustnie osobiście na formularzu stanowiącym załącznik nr 1 lub na formularzu stanowiącym załącznik nr 2 do Instrukcji podczas wizyty Klienta w siedzibie Banku bądź jego Filii lub POK;
  - 3) w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, na adres poczty elektronicznej: [centrala-bs.zyrakow@bankbps.pl](mailto:centrala-bs.zyrakow@bankbps.pl)
2. Z zastrzeżeniem ust. 1, skarga lub reklamacja może zostać złożona przez Klienta lub spisana przez pracownika Banku na formularzu stanowiącym załącznik nr 1 do Instrukcji z zastrzeżeniem, że dla spraw dotyczących kart płatniczych przeznaczony jest formularz stanowiący załącznik nr 2 do niniejszego Regulaminu.
3. Skarga lub reklamacja może zostać złożona przez pełnomocnika, na podstawie pisemnego pełnomocnictwa.
4. Na żądanie Klienta, Bank potwierdza fakt złożenia skargi lub reklamacji na piśmie bądź za pośrednictwem poczty elektronicznej.
5. Bank zamieszcza w umowie zawieranej z Klientem następujące informacje dotyczące procedury składania i rozpatrywania reklamacji:
  - 1) miejsce i formę złożenia reklamacji;
  - 2) termin rozpatrzenia reklamacji;
  - 3) sposób powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji,a także informację o podleganiu nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

6. W odniesieniu do Klientów, którzy nie zawarli umowy z Bankiem, informacje, o których mowa w ust. 5, powinny zostać dostarczone w ciągu 7 dni od dnia, w którym nastąpiło zgłoszenie roszczeń Klienta wobec Banku.
7. Po złożeniu przez Klienta skargi lub reklamacji, zgodnie z wymogami, dotyczącymi miejsca i formy złożenia skargi lub reklamacji, Bank rozpatruje skargę lub reklamację i udziela Klientowi odpowiedzi w formie papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji, w tym w szczególności pocztą elektroniczną.
8. Odpowiedź, o której mowa w ust. 7, Bank może dostarczyć pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek Klienta.
9. Odpowiedzi, o której mowa w ust. 7, należy udzielić bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania skargi lub reklamacji. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
10. W przypadku, w którym skarga lub reklamacja nie zawiera wszystkich niezbędnych do rozpatrzenia skargi lub reklamacji informacji/dokumentów, Bank informuje Klienta o konieczności uzupełnienia zgłoszenia reklamacyjnego. W takim przypadku, termin o którym mowa w ust. 7 biegnie od daty dostarczenia do Banku wszystkich niezbędnych do rozpatrzenia skargi lub reklamacji informacji/dokumentów.
11. Dostarczone przez Klienta dodatkowe informacje/dokumenty dotyczące skargi lub reklamacji zostają niezwłocznie dołączone do skargi lub reklamacji.
12. Uwzględniając postanowienia ust. 10, w szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie skargi lub reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 9, Bank w informacji przekazywanej Klientowi, który wystąpił ze skargą lub reklamacją:
  - 1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
  - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
  - 3) określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania skargi lub reklamacji.
13. W przypadku niedotrzymania terminu określonego w ust. 9, a w określonych przypadkach terminu określonego w ust 12, skargę lub reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą klienta.
14. Odpowiedź, na skargę lub reklamację powinna zostać udzielona formie pisemnej w sposób przystępny i zrozumiały i winna zawierać w szczególności:
  - 1) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że skarga lub reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą Klienta;

- 2) wyczerpującą informację na temat stanowiska Banku w sprawie skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów wzorca umowy lub umowy;
  - 3) imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi ze wskazaniem jej stanowiska służbowego;
  - 4) określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą Klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi.
15. Odpowiedzi na skargi/reklamacje podpisywane są każdorazowo przez Prezesa lub pozostałych członków Zarządu.

### **§ 5.**

1. W przypadku skargi /reklamacji dotyczącej członka Zarządu organem właściwym do jej rozpatrzenia jest Rada Nadzorcza Banku.
2. W przypadku skargi/reklamacji dotyczącej członka Rady Nadzorczej organem właściwym do jej rozpatrzenia jest Zebranie Przedstawicieli.
3. Rada Nadzorcza i Zebranie Przedstawicieli przy rozpatrywaniu skargi/reklamacji działają w oparciu o Statut i wewnętrzne akty prawne Banku oraz przepisy powszechnie obowiązujące.

## **Rozdział 3. Tryb odwoławczy**

### **§ 6.**

1. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji, Klient ma możliwość:
  - 1) odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi – do Zarządu Banku;
  - 2) skorzystania z mediacji przed Rzecznikiem Finansowym lub Sądem Polubownym przy Komisji Nadzoru Finansowego lub Związku Banków Polskich;
  - 3) wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego;
  - 4) wystąpienia z powództwem przeciwko Bankowi Spółdzielczemu w Żyrakowie do Sądu Rejonowego w Dębicy lub Sądu Okręgowego w Rzeszowie, w zależności od wartości dochodzonego roszczenia.
2. Treść odpowiedzi na reklamację zawiera pouczenie o możliwościach wskazanych w ust. 1.
3. W przypadku o którym mowa w ust. 1 pkt 1:
  - 1) Zarząd Banku rozpatruje odwołanie, które wniesiono w formie pisemnej, przesyłką pocztową na adres siedziby Banku lub osobiście w siedzibie Banku, pod warunkiem,

że odwołanie takie zostało wniesione nie później niż w terminie 30 dni od daty doręczenia odpowiedzi na reklamację, której odwołanie dotyczy;

- 2) Z zastrzeżeniem pkt 1, Zarząd Banku rozpatruje i udziela odpowiedzi na odwołanie w terminach, o których mowa w § 4 ust. 9 i 12, liczonych od daty otrzymania odwołania, z uwzględnieniem postanowień § 4 ust. 10.

#### **Rozdział 4. Rejestracja skarg /reklamacji.**

##### **§ 7.**

1. Bank prowadzi rejestr skarg/ reklamacji .
2. Rejestr reklamacji, prowadzony przez komórką organizacyjną Banku odpowiedzialną za sprawy organizacyjne kadr i administracji i zawiera:
  - 1) Numer kolejny reklamacji,
  - 2) Dane dotyczące osoby składającej reklamację( imię i nazwisko / nazwa oraz adres),
  - 3) Nazwę komórki organizacyjnej Banku, której dotyczy reklamacja,
  - 4) Datę reklamacji oraz datę wpływu reklamacji do Banku,
  - 5) Przedmiot i formę wniesienia reklamacji,
  - 6) Imię i nazwisko oraz stanowisko pracownika Banku przyjmującego reklamację,
  - 7) Środki podjęte w celu rozpatrzenia reklamacji,
  - 8) Datę udzielenia odpowiedzi na reklamację,
  - 9) Imię i nazwisko oraz stanowisko pracownika Banku udzielającego odpowiedzi na reklamację,
  - 10) Adnotację czy roszczenia z wniesionej reklamacji zostały uznane bądź nieuwzględnione,
  - 11) Adnotacje dotyczące przeprowadzenia trybu odwoławczego,
  - 12) Adnotację o wartościach roszczeń zgłoszonych w pozwach i kwot zasądzonych prawomocnymi orzeczeniami sądów na rzecz klientów,
  - 13) Adnotacje pozostałe, istotne dla sprawy.

##### **§ 8.**

1. Rejestracja skargi / reklamacji przeprowadzana jest niezwłocznie.
2. Pracownik przyjmujący reklamację zobowiązany jest niezwłocznie przekazać pełną treść reklamacji do komórki organizacyjnej prowadzącej rejestr reklamacji. Dalszy

tryb postępowania stosuje się zgodnie z postanowieniami ust. 2. Tryb postępowania dotyczący udzielania odpowiedzi na reklamacje lub procesu odwoławczego, stosuje się odpowiednio.

3. Komórka organizacyjna prowadząca rejestr skarg/reklamacji, niezwłocznie po zakwalifikowaniu i zarejestrowaniu skargi/reklamacji, po uzyskaniu akceptacji na dokumencie reklamacji przez Prezesa Zarządu przekazuje reklamację do komórki organizacyjnej, która będzie odpowiadała za przygotowanie i sporządzenie odpowiedzi na skargę/reklamację, zgodnie z kompetencjami określonymi w Regulaminie Organizacyjnym obowiązującym w Banku.

## **Rozdział. 5 Obowiązki informacyjne i postanowienia końcowe**

### **§ 9.**

1. Bank corocznie, w terminie 45 dni od zakończenia roku kalendarzowego, przekazuje Rzecznikowi Finansowemu sprawozdanie dotyczące rozpatrywania reklamacji oraz liczby wystąpień klientów tych podmiotów na drogę postępowania sądowego w wyniku nierozpatrzenia reklamacji zgodnie z wolą tych Klientów, z uwzględnieniem:
  - 1) liczby reklamacji;
  - 2) uznanych i nieuwzględnionych roszczeń, wynikających z wniesionych reklamacji;
  - 3) informacji o wartości roszczeń zgłoszonych w pozwach i kwot zasądzonych prawomocnymi orzeczeniami sądów na rzecz klientów w okresie sprawozdawczym.
2. Za przygotowanie sprawozdania, o którym mowa w ust. 1 odpowiada komórka organizacyjna Banku prowadząca rejestr reklamacji.