

*Załącznik do Uchwały nr 04/18/X/2015  
Zarządu Banku Spółdzielczego w Kolnie  
z dnia 30-10-2015 r.*

***Instrukcja  
rozpatrywania reklamacji klientów  
Banku Spółdzielczego w Kolnie***

<i>Opracował: Wiceprezes ds. ekonomiczno-finansowych Główny Księgowy – Teresa Kozikowska</i>	<i>Data: 22-10-2015</i>
<i>Akceptacja: Zarząd Banku</i>	<i>Data: 30-10-2015</i>

<i>Okres obowiązania:</i>	<i>od <b>01-11-2015</b></i>	<i>do</i>
-------------------------------	---------------------------------	-----------

## **SPIS TREŚCI**

<b>I. WSTĘP .....</b>	<b>3</b>
<b>II. ZASADY OGÓLNE .....</b>	<b>3</b>
<b>III. TRYB ROZPATRYWANIA REKLAMACJI.....</b>	<b>4</b>
<b>IV. POSTANOWIENIA KOŃCOWE .....</b>	<b>6</b>

## I. WSTĘP

### § 1

Niniejsza instrukcja reguluje zasady oraz tryb rozpatrywania reklamacji i skarg klientów Banku Spółdzielczego w Kolnie.

### § 2

Przez pojęcia użyte w instrukcji rozumie się:

1. **Bank** – Bank Spółdzielczy w Kolnie,
2. **Zarząd** – Zarząd Banku Spółdzielczego w Kolnie,
3. **Klient** – klient Banku Spółdzielczego w Kolnie,
4. **Reklamacja** – każde wystąpienie kierowane do Banku przez jej klienta, *będącego konsumentem*, w którym klient składa zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Bank lub jego działalność.
5. **Konsument** - w rozumieniu art. 22<sup>1</sup> ustawy Kodeks Cywilny z dnia 23 kwietnia 1964 r.

## II. ZASADY OGÓLNE

### § 3

Przedmiotem reklamacji są zastrzeżenia klienta Banku do usług oferowanych przez Bank lub sposób jego działalności a zwłaszcza zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie swoich zadań przez właściwe organy Banku albo przez pracowników Banku, naruszenie przepisów prawa lub słuszych interesów klientów, a także niewłaściwe bądź przewlekłe załatwianie spraw.

### § 4

W stosunkach z klientami Bank postępuje z uwzględnieniem szczególnego zaufania, jakim jest darzony oraz wysokich wymagań co do rzetelności, traktując wszystkich swoich klientów z należytą starannością.

### § 5

1. Reklamacje składane przez klientów powinny być rozpatrywane wnikliwie, rzetelnie, w możliwie najkrótszych terminach.
2. Bank w swojej działalności powinien dążyć do ugodowego załatwiania spraw spornych.

### § 6

1. Informacja dotycząca możliwości złożenia przez klienta reklamacji do Banku powinna być przekazywana klientowi na etapie zawierania umowy w formie pisemnej bądź w formie elektronicznej za pomocą urządzeń umożliwiających komunikację przy użyciu właściwego systemu teleinformatycznego .
2. Informacja wskazana w ust. 1 powinna być przekazana przez Bank także wobec klientów, którzy nie zawarli umowy z Bankiem w sposób określony w ust. 1 w terminie 7 dni od dnia, w którym nastąpiło zgłoszenie roszczeń klienta wobec Banku.
3. Informacja powinna zawierać:
  - a) dopuszczalną formę złożenia reklamacji,
  - b) miejsce złożenia reklamacji,
  - c) termin udzielenia odpowiedzi na reklamację,
  - d) sposób powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji.
4. Informacja o zasadach składania i rozpatrywania reklamacji jest ponadto umieszczana:
  - a) w widocznym miejscu w placówkach Banku.

- b) publikowana na stronie internetowej Banku,
- c) na żądanie klienta przekazywana również bezpośrednio przez pracownika Banku klientowi.
- d) jako załącznik do zawieranej umowy w sprawie sprzedaży usługi / produktu bankowego / w umowie zawieranej z Klientem przez Bank.
- e) w regulaminie produktowym przekazywanym klientowi;

### **III. TRYB ROZPATRYWANIA REKLAMACJI**

#### **§ 7**

Klient powinien, z uwagi na możliwość rzetelnego rozpatrzenia reklamacji, zgłosić reklamację niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia. Pracownik Banku powinien podjąć niezwłocznie działania mające na celu rozpatrzenie reklamacji wniesionej przez klienta Banku.

#### **§ 8**

Klient zobowiązany jest złożyć reklamację w sposób umożliwiający Bankowi rozpoznanie sprawy w terminie, tzn. podając istotne dla rozpatrzenia sprawy informacje, swoje dane adresowe, datę złożenia reklamacji.

#### **§ 9**

1. Klient może składać reklamację:
  - a) w formie pisemnej - w siedzibie Banku oraz w każdej jednostce i komórce organizacyjnej Banku zajmującej się obsługą klienta, albo za pośrednictwem poczty za pomocą przesyłki pocztowej w myśl art. 3 pkt. 21 Ustawy Prawo pocztowe;
  - b) w formie ustnej – za pośrednictwem telefonu lub osobiście w siedzibie Banku oraz w każdej jednostce i komórce organizacyjnej Banku zajmującej się obsługą klienta,
  - c) w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej.
2. Klient może składać reklamację przez pełnomocnika dysponującego pełnomocnictwem posiadającym zwykłą formę pisemną, chyba że istnieją szczególne uwarunkowania faktyczne wskazujące na konieczność zachowania innej formy szczególnej, a klient został o tym poinformowany na etapie zawarcia umowy
3. Złożenie reklamacji przez klienta w każdej jednostce organizacyjnej Banku zajmującej się obsługą klienta jest równoznaczne ze złożeniem jej w Banku, jeżeli chodzi o początek biegu terminu rozpatrzenia reklamacji.
4. W przypadku złożenia reklamacji w sposób inny niż za pośrednictwem poczty lub kuriera, Bank na życzenie klienta przekazuje mu potwierdzenie złożenia reklamacji w trybie z nim uzgodnionym.

#### **§ 10**

1. Reklamacja przekazana do Banku powinna być rozpatrzona w sposób zapewniający wydanie niezależnego i obiektywnego rozstrzygnięcia problemu zawartego w zgłoszonej reklamacji.
2. Odpowiedź na reklamację klienta powinna zostać udzielona w formie pisemnej.
3. Na wniosek klienta odpowiedź może być udzielona także w innej formie.
4. Odpowiedź, o której mowa w ust.1 powinna zostać udzielona bez zbędnej zwłoki jednak nie później niż w terminie do 30 dni od daty otrzymania reklamacji. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.

5. W przypadku, gdy z uwagi na złożoność sprawy, zachodzi konieczność przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego i termin 30-dniowy nie może zostać dotrzymany, Bank informuje klienta o:
  - a) przyczynie opóźnienia,
  - b) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy,
  - c) wskazuje przewidywany termin udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od daty otrzymania reklamacji.
6. W przypadku niedotrzymania terminu określonego w ust. 4, a w określonych przypadkach terminu określonego w ust. 5 – reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą klienta.

### § 11

1. Treść odpowiedzi, o której mowa w § 10, powinna zawierać w szczególności:
  - a) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że reklamacja została rozpatrzona z wolą klienta lub nie wymaga tego charakter podnoszonych zarzutów,
  - b) wyczerpującą informację na temat zgłoszonego problemu ze wskazaniem odpowiednich fragmentów umowy lub wzorca umowy oraz stosownych przepisów prawa, chyba że nie wymaga tego charakter podnoszonych zarzutów,
  - c) wskazanie terminu, w jakim roszczenie klienta podniesione w reklamacji, rozpatrzone zgodnie z wolą klienta, zostanie zrealizowane. Termin ten nie powinien wynieść dłużej niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi
  - d) imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi z podaniem jej stanowiska służbowego.
2. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń klienta treść odpowiedzi, o której mowa w § 10, powinna również zawierać pouczenie wskazujące na:
  - a) pouczenie o możliwości polubownego rozwiązania sporu, jeżeli instytucja finansowa przewiduje możliwość takiego rozwiązania,
  - c) pouczenie o możliwości odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi na skargę do sądu polubownego przy Związku Banków Polskich lub innego właściwego organu powołanego do polubownego załatwienia spraw,
  - d) pouczenie o możliwości odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi na skargę do Rzecznika Finansowego w trybie określonym przez Ustawę o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym,
  - e) pouczenie o możliwości wniesienia powództwa po sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy.

### § 12

1. Fakt przyjęcia reklamacji klienta jest ewidencjonowany w siedzibie Banku lub placówce Banku przyjmującej reklamację, w dzienniku korespondencji (kancelaryjnym). Dokument zgłoszenia reklamacji jest przekazywany niezwłocznie do odpowiedniego kierownika jednostki lub komórki organizacyjnej, celem rozpatrzenia.
2. Reklamacje są rozpatrywane przez kierownika jednostki lub komórki organizacyjnej właściwej dla sprawy klienta, w uzgodnieniu z innymi komórkami organizacyjnymi Banku, o ile dana reklamacja tego wymaga.
3. Jednostki organizacyjne Banku prowadzą własne rejestry skarg i reklamacji Klienta. Komórki organizacyjne Banku dokonują rejestracji skarg i reklamacji Klientów w rejestrze Centrali Banku.
4. W przypadku, gdy rozpatrzenie reklamacji przekracza kompetencje decyzyjne kierownika jednostki lub komórki organizacyjnej - reklamację rozpatruje Zarząd.

5. W przypadkach budzących wątpliwości prawne sposób rozpatrzenia reklamacji powinien być uzgadniany z Radcą Prawnym.

### **§ 13**

1. Prowadzona jest ewidencja skarg i reklamacji klientów, w postaci rejestru oraz segregatora obejmującego dokumentację rozpatrywania reklamacji znajdującą się w siedzibie Banku.
2. Rozpatrywana w danym Oddziale reklamacja, po wpływie dokumentu złożenia reklamacji podlega rejestracji w rejestrze.
3. Dokumentacja obejmuje: dokumenty złożenia reklamacji, notatki służbowe dotyczące sposobu rozpatrzenia reklamacji oraz kopie odpowiedzi na reklamację przekazane klientom.
4. Rozpatrujący reklamację kierownik jednostki lub komórki organizacyjnej sporządza notatkę służbową dotyczącą sposobu rozpatrzenia reklamacji, a także nadzoruje sporządzenie odpowiedzi na reklamację.
5. Kierownicy jednostek organizacyjnych są zobowiązani do sporządzania w okresach półrocznych informacji o zgłaszanych reklamacjach i sposobie ich rozpatrzenia oraz przekazywania jej Zarządowi.

## **IV. POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

### **§ 14**

Instrukcja wchodzi w życie z dniem podjęcia Uchwały przez Zarząd Banku Spółdzielczego w Kolnie.

## Zmiana I

Do „Instrukcji rozpatrywania reklamacji klientów Banku Spółdzielczego w Kolnie”.

W Instrukcji rozpatrywania reklamacji klientów Banku Spółdzielczego w Kolnie wprowadzonej uchwałą Zarządu Banku Spółdzielczego w Kolnie nr 04/18/X/2015 z dnia 30.10.2015 r. wprowadza się następujące zmiany:

**W § 9 dodaje się ustęp 5, który otrzymuje brzmienie:**

5. Skuteczność złożenia reklamacji oraz uznanie jej przez Bank Spółdzielczy w Kolnie jako reklamacji, uwarunkowane jest pozytywną identyfikacją klienta.

**W § 10 dodaje się ustęp 5.1, który otrzymuje brzmienie:**

Dla reklamacji związanych z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty debetowej w terminie nie późniejszym niż 15 dni roboczych od jej otrzymania. W przypadku, gdy rozpatrzenie reklamacji nie będzie możliwe w terminie 15 dni roboczych z uwagi na złożoność sprawy, Bank poinformuje o tym na piśmie Posiadacza rachunku/ Użytkownika karty, wskazując przyczynę opóźnienia i okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia reklamacji, przewidywany termin jej rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi który nie może być dłuższy niż 35 dni roboczych od dnia złożenia reklamacji.

**Zmienia się w § 10 ustęp 6, który otrzymuje brzmienie:**

6. W przypadku niedotrzymania terminu określonego w ust. 4, a w określonych przypadkach terminu określonego w ust. 5 i 5.1 - reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą klienta.

**W § 11 ustęp 1 litera c), która otrzymuje brzmienie:**

- a) wskazanie terminu, w jakim roszczenie klienta podniesione w reklamacji, rozpatrzone zgodnie z wolą klienta, zostanie zrealizowane. Termin ten nie powinien wynieść dłużej niż 15 lub 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi