

Załącznik
do Uchwały nr 107/2015
Zarządu Banku Spółdzielczego
w Sieradzu z dnia 06.10.2015 r.
oraz Uchwały RN nr 36/2015 z
dnia 08.12.2015r.

I zmiana wprowadzona Uchwałą nr 99/2017
Zarządu Banku Spółdzielczego
w Sieradzu z dnia 17.08.2017 r.
oraz Uchwały RN nr 34/2017 z
dnia 07.09.2017r.

Zasady składania i rozpatrywania skarg i reklamacji obowiązujące w Banku Spółdzielczym w Sieradzu

**Sieradz, październik 2015 r.
Aktualizacja, sierpień 2017 r.**

Spis treści

Rozdział 1. Postanowienia ogólne	2
Rozdział 2. Przebieg procesu reklamacyjnego	3
A. Przyjęcie reklamacji	4
B. Rozpatrywanie reklamacji	5
C. Udzielenie odpowiedzi na reklamację	6
D. Przechowywanie dokumentacji	9
E. Sprawozdawczość	9
Rozdział 3. Postępowanie wewnętrzne banku	9
Rozdział 4. Rozpatrywanie skarg	10
A. Skargi na zachowanie pracowników	10
B. Skargi na działalność banku	10
C. Wnioski dotyczące poprawy funkcjonowania banku oraz poszerzenia jego oferty produktowej	11
Rozdział 5. Rozpatrywanie skarg i reklamacji ubezpieczeniowych	12
Rozdział 6. Rzecznik Finansowy	14
Rozdział 7. Postanowienia końcowe	15

Wykaz załączników

Załącznik nr 1 Formularz reklamacji (klienci indywidualni)	
Załącznik nr 2 Formularz reklamacji (klienci instytucjonalni)	
Załącznik nr 3 Rejestr reklamacji/skarg	
Załącznik nr 4 Rejestr wniosków	
Załącznik nr 5 Informacja o przyjętych, zarejestrowanych i rozpatrzonych reklamacjach/ skargach / Informacja o przyjętych wnioskach	
Załącznik nr 6 Wzór pisma informującego o wpływie reklamacji/skargi/wniosku	
Załącznik nr 7 Wzór pisma informującego o wpływie reklamacji (nie klient)	
Załącznik nr 8 Wzór odpowiedzi negatywnej do klienta	
Załącznik nr 9 Wzór odpowiedzi pozytywnej do klienta	
Załącznik nr 10 Wzór sprawozdania do Rzecznika Finansowego	
Załącznik nr 11 Formularz reklamacji kartowej klient indywidualny	
Załącznik nr 12 Formularz reklamacji kartowej klient instytucjonalny	
Załącznik nr 13 Opis procesu kartowego	
Załącznik nr 14 Formularz reklamacji ubezpieczeniowej	
Załącznik nr 15 Zakres zadań poszczególnych komórek organizacyjnych Centrali/Oddziału biorących udział w procesie reklamacyjnym	

Rozdział 1. Postanowienia ogólne

§ 1

1. Niniejsze „Zasady składania i rozpatrywania skarg i reklamacji obowiązujące w Banku Spółdzielczym w Sieradzu”, 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 skargi lub wniosku.
3. Zasady stosowane są również odpowiednio do skarg i reklamacji dotyczących oferowania przez Bank ubezpieczeń.

§ 2

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

§ 3

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

- 1) Bank – Bank Spółdzielczy w Sieradzu;
- 2) BKW – Biuro Kontroli Wewnętrznej w Departamencie Zarządzania Zgodnością w Banku zrzeczającym;
- 3) Centrala Banku – Centrala Banku Spółdzielczego w Sieradzu;
- 4) jednostka rozpatrująca – komórka organizacyjna Centrali lub Oddział, której zakres zadań odnosi się do przedmiotu reklamacji/skargi/wniosku;
- 5) 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;
- 6) Oddział Banku – jednostka organizacyjna Banku;
- 7) osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą – obejmuje również, wspólników spółek cywilnych;
- 8) placówka Banku – Centrala/Oddziały Banku;
- 9) 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;
- 10) proces reklamacyjny – proces rozpatrywania reklamacji obejmujący etapy przyjęcia, rejestracji, analizy, realizacji i udzielenia odpowiedzi na złożone oświadczenie klienta;
- 11) 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 r. Prawo bankowe;
- 12) reklamacja ubezpieczeniowa – każde wystąpienie klienta kierowane za pośrednictwem Banku do zakładu współpracującego z Bankiem lub do Banku działającego jako pośrednik ubezpieczeniowy lub jako ubezpieczający (strona umowy ubezpieczenia)

- zawieranej na rzecz klientów) odnoszące się do zastrzeżeń dotyczących świadczonych przez zakład ubezpieczeń usług;
- 13) skarga – każde wystąpienie klienta, z wyjątkiem reklamacji, kierowane do Banku odnoszące się do zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Bank lub wykonywanej przez Bank działalności;
 - 14) Stanowisko ds. testowania pionowego i zgodności;
 - 15) trwałe nośnik informacji – trwałe 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;
 - 16) wniosek – każde oświadczenie klienta dotyczące poprawy funkcjonowania Banku, lepszego zaspokojenia potrzeb klientów, usprawnienia pracy lub poszerzenia oferty;
 - 17) zakład ubezpieczeń – zakład ubezpieczeń, z którym Bank współpracuje na podstawie umowy agencyjnej lub umowy ubezpieczenia zawartej na rzecz klientów;
 - 18) zgłoszenie klienta – złożona przez klienta reklamacja/skarga/wniosek.

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 jest udostępniana klientowi:
 - 1) przez pracownika Banku w bezpośredniej rozmowie;
 - 2) w regulaminie produktowym przekazywanym klientowi lub umowie oraz w informacji dla klienta, o której mowa w ust 4 pkt 5.
 - 3) na stronie internetowej Banku, w placówce Banku;
4. Informacja, o której mowa w ust. 3, zawiera:
 - 1) przyjętą przez Bank formę oraz miejsce składania reklamacji;
 - 2) wskazanie danych kontaktowych umożliwiających złożenie reklamacji;
 - 3) zakres danych kontaktowych, które winien dostarczyć klient w celu sprawnego przeprowadzenia procesu rozpatrywania reklamacji, w przypadku gdy Bank takich danych nie posiada;
 - 4) termin rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi na reklamację;
 - 5) sposób potwierdzenia wpływu reklamacji
 - 6) sposób powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji, w tym formę odpowiedzi i sposób jej doręczenia;
 - 7) pouczenie o którym mowa w § 13 ust. 7 i 8;
 - 8) informację o podmiocie uprawnionym do pozasądowego rozwiązywania sporów, w tym adres strony internetowej podmiotu uprawnionego.
5. W odniesieniu do klientów, którzy nie zawarli z Bankiem umowy informację, 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 7 do niniejszych zasad.

A. Przyjęcie reklamacji

Złożenie reklamacji

§ 5

1. Bank zapewnia klientowi możliwość złożenia reklamacji:
 - 1) osobiście w Centrali (siedzibie banku) lub w dowolnym Oddziale w formie pisemnej lub ustnej do protokołu;
 - 2) telefonicznie w formie ustnej poprzez numery podane na stronie internetowej Banku;
 - 3) listownie w formie pisemnej na adres Centrali lub dowolnego Oddziału;
 - 4) z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wysyłając e-mail na adres podany na stronie internetowej Banku;
 - 5) faksem w formie pisemnej na numery, podane na stronach internetowych Banku, z zastrzeżeniem ust. 6.
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 REGON.
4. Wzory formularzy reklamacyjnych stanowią załączniki nr 1-2, 14 do niniejszych Zasad.
5. Formularze reklamacji dostępne są także na stronie internetowej Banku.
6. W przypadku transakcji dokonanych kartami płatniczymi obowiązują zasady składania i rozpatrywania reklamacji opisane w załączniku nr 13 do Zasad.
7. Pracownik Banku przyjmując zgłoszenie reklamacyjne w formie pisemnej, o którym mowa w ust. 1, ma obowiązek sprawdzić, czy pismo zawiera dane wymagane w ust. 2. W przypadku stwierdzenia braku informacji wymaganych do rozpatrzenia reklamacji, należy poprosić klienta o ich uzupełnienie.
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 Stanowisko ds. testowania pionowego i zgodności. Niezależnie od powyższego jednostka rozpatrująca udziela odpowiedzi na reklamację klienta w terminie wskazanym w § 12 ust. 1.
9. Złożenie reklamacji nie zwalnia klienta z obowiązku terminowego regulowania zobowiązań wobec Banku.

Potwierdzenie złożenia reklamacji

§ 6

1. Pracownik przyjmujący reklamacje, o której mowa w § 5 ust. 1 pkt 1 złożoną osobiście w formie:
 - 1) pisemnej w Centrali (siedzibie banku) lub w dowolnym Oddziale;
 - 2) ustnej w Centrali (siedzibie banku) lub w dowolnym Oddziale, na podstawie której pracownik przyjmujący reklamację wypełnia formularz reklamacji,potwierdza jej złożenie poprzez sporządzenie kopii dla klienta i opatruje ją pieczętą imienną, podpisem pracownika przyjmującego reklamację oraz opatruje datą jej przyjęcia.
2. W przypadku złożenia reklamacji w sposób, o którym mowa w § 5 ust. 1 pkt 2-5, pracownik Banku przyjmujący reklamację, w terminie do 4 dni roboczych od dnia wpływu reklamacji, zobowiązany jest w formie pisemnej zgodnie z załącznikiem nr 6 poinformować klienta o

przyjęciu jego oświadczenia wraz ze wskazaniem terminu rozpatrzenia reklamacji, o którym mowa w § 12 ust. 1.

3. W odniesieniu do klientów, o których mowa w § 4 ust. 5 wraz z potwierdzeniem złożenia reklamacji, o którym mowa w ust. 1 - 2 pracownik przyjmujący oświadczenie klienta przekazuje w formie pisemnej informację, o których mowa w § 4 ust. 4.
4. Proces reklamacyjny rozpoczyna się z datą wpływu zgłoszenia klienta do Banku, niezależnie od tego, czy miało to miejsce w Centrali, czy w Oddziale, w sposób opisany w § 5 ust. 1.

Rejestracja reklamacji

§ 7

1. Każda reklamacja, która wpłynie do Centrali lub Oddziału, jest rejestrowana.
2. Rejestracja reklamacji dokonywana jest przez:
 - 1) Dyrektora/Kierownika Oddziału odpowiedzialnego za prowadzenie rejestru reklamacji – w przypadku reklamacji złożonych w Oddziale;
 - 2) Stanowisko ds. testowania pionowego i zgodności – w przypadku reklamacji złożonych w Centrali Banku.
3. Za koordynowanie prac związanych z prawidłowym prowadzeniem zbiorczego rejestru zgłoszeń reklamacji dla Banku odpowiada Stanowisko ds. testowania pionowego i zgodności, natomiast za przygotowanie odpowiedzi do klienta odpowiada inspektor ds. sprzedaży.

§ 8

1. Pracownik Centrali lub Oddziału, który otrzymał reklamację pisemną umieszcza na dokumencie:
 - 1) pieczętkę imienną wraz z podpisem;
 - 2) datę przyjęcia reklamacji;
 - 3) informację o ilości otrzymanych wraz z reklamacją załączników i niezwłocznie przekazuje ją pracownikowi odpowiedzialnemu za prowadzenie rejestru reklamacji, celem jej zaewidencjonowania.
2. W przypadku reklamacji zgłaszanych telefonicznie, pracownik w trakcie prowadzonej rozmowy telefonicznej pozyskuje dane, o których mowa w § 5 ust. 2 pkt 1-4, wypełnia formularz reklamacji wraz z adnotacją zawierającą datę przyjęcia reklamacji, umieszcza odcisk pieczętki imiennej oraz składa podpis.
3. W przypadku reklamacji zgłaszanych ustnie w Centrali (siedzibie Banku) lub w Oddziale pracownik przyjmujący oświadczenie klienta wypełnia formularz reklamacji, przedkłada klientowi do podpisu, umieszcza adnotację zawierającą datę przyjęcia reklamacji, umieszcza odcisk pieczętki imiennej oraz składa podpis.
4. Reklamacja, o której mowa w ust. 2, jest także ewidencjonowana przez wyznaczonego pracownika do rejestracji reklamacji w rejestrze reklamacji.
5. Wzór rejestru reklamacji/skarg stanowi załącznik nr 3 do niniejszych zasad.

§ 9

Reklamacja, która wpłynie do zespołu administracyjno - kadrowego, rejestrowana jest w książce korespondencji przychodzącej i niezwłocznie przekazywana do Stanowiska ds. testowania pionowego i zgodności .

B. Rozpatrywanie reklamacji

Przydzielanie reklamacji

§ 10

1. Pracownik Banku, rejestruje reklamację wraz ze wszystkimi załącznikami, w nieprzekraczającym terminie do 2 dni roboczych od daty jej wpływu.
2. Każda reklamacja przekazywana jest niezwłocznie do wiadomości Stanowisku ds. testowania pionowego i zgodności, w zakresie reklamacji kartowych na adres karty_reklamacje@sgb.pl
3. Stanowisko ds. testowania pionowego i zgodności, w terminie 2 dni roboczych od daty otrzymania reklamacji, przydziela reklamację do rozpatrzenia komórce organizacyjnej w Centrali lub przekazuje do Oddziału, których zakres zadań odnosi się do przedmiotu reklamacji, zgodnie z załącznikiem nr 15 do niniejszych Zasad.

§ 11

1. Za rozpatrzenie reklamacji odpowiada kierujący komórką organizacyjną Centrali lub Oddziału, do których skierowana została reklamacja, z zastrzeżeniem ust. 2-3.
2. W przypadku, gdy reklamacja dotyczy obszaru działalności więcej niż jednej komórki organizacyjnej w Centrali lub więcej niż jednego Oddziału Banku bądź też dotyczy spraw pomiędzy Oddziałem Banku a Centralą, Stanowisko ds. testowania pionowego i zgodności w terminie 2 dni roboczych od daty otrzymania reklamacji kieruje reklamacje do rozpatrzenia przez komórkę organizacyjną Centrali lub Oddziału, do której zakresu zadań w przeważającej mierze należy przedmiot reklamacji.
3. Komórka organizacyjna w Centrali lub Oddział, do której Stanowisko ds. testowania pionowego i zgodności skieruje reklamację, odpowiada za kompleksowe rozpatrzenie reklamacji.

C. Udzielenie odpowiedzi na reklamację

§ 12

1. Odpowiedź na reklamację powinna być udzielona klientowi bez zbędnej zwłoki nie później niż w terminie do 30 dni kalendarzowych od daty wpływu zgłoszenia do Banku.
2. W szczególnie skomplikowanych przypadkach termin, o którym mowa w ust. 1, może ulec wydłużeniu do 60 dni kalendarzowych, a w przypadku klientów instytucjonalnych z wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą i rolników, do 90 dni.
3. Za szczególnie skomplikowane przypadki uznaje się konieczność uzyskania przez Bank dodatkowych informacji od podmiotów trzecich współpracujących z Bankiem niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji m.in.: reklamacje kartowe, sprawy związane z windykacją kredytów, sprawy spadkowe, fraudy, reklamacje składane przez system Ognivo, Sorbnet, SWIFT.
4. W przypadku braku możliwości udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację w terminie określonym w ust. 1, jednostka rozpatrująca reklamację powinna w formie pisemnej powiadomić o tym klienta w terminie 14 dni od dnia wpływu reklamacji wraz z podaniem:
 - 1) przyczyn opóźnienia w rozpatrywaniu reklamacji wraz z przeprosinami;
 - 2) okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia zastrzeżeń klienta;
 - 3) przewidywanego terminu udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację, który nie może być dłuższy niż wskazany w ust. 2.
5. Do zachowania terminu, o którym mowa w ust. 1 – 2 wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
6. W przypadku niedotrzymania terminu określonego w ust. 1, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach, o których mowa w ust. 3 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, umożliwiając 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.

§ 13

1. Odpowiedź na reklamację formułuje i udziela jednostka rozpatrująca.
2. Odpowiedź udzielana jest w formie pisemnej, na papierze firmowym przy użyciu czcionki Time New Roman 12 pkt, a na uzasadnione żądanie klienta przy użyciu większej czcionki i wysłana:
 - 1) listem poleconym na adres wskazany w reklamacji przez klienta,;
 - 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. Wzór odpowiedzi do klienta zawiera załącznik nr 8 i 9.
4. 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.
5. Pismo do klienta uwzględniające jego roszczenia zawarte w reklamacji zawiera:
 - 1) nazwę jednostki rozpatrującej;
 - 2) numer reklamacji;
 - 3) temat reklamacji;
 - 4) wyczerpującą informację, w jaki sposób reklamacja została rozpatrzona (uzasadnienie faktyczne)
 - 5) uzasadnienie 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) określenia terminu w którym roszczenie klienta zawarte w reklamacji zostanie zrealizowane nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi;
 - 7) imię, nazwisko, stanowisko służbowe i pieczętkę imienną osoby udzielającej odpowiedzi.
6. Wzór odpowiedzi pozytywnej do klienta zawiera załącznik 9.
7. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń klienta zawartych w reklamacji odpowiedź na reklamację powinna zawierać informacje, o których mowa w ust. 5 pkt 1 – 6 i 7, zgodnie z załącznikiem nr 8 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 złożenia wniosku o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego;
 - 4) możliwości skorzystania z instytucji Arbitra Bankowego przy Związku Banków Polskich;
 - 5) możliwości wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który ma być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy.
8. Pouczenie, o którym mowa w ust. 7, powinno mieć następujące brzmienie:

„Bank Spółdzielczy w Sieradzu. 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 Dyrektora Departamentu Zarządzania Zgodnością, a w przypadku złożenia skargi na działalność Zarządu, do Rady Nadzorczej Banku, poprzez złożenia odwołania w formie i miejscu właściwej dla reklamacji,
- 2) złożyć zapis na Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego,
- 3) złożyć wniosek o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego
- 4) skorzystać z instytucji Arbitra Bankowego przy Związku Banków Polskich lub
- 5) wystąpić z powództwem do właściwego miejscowo sądu powszechnego tj.....ze wskazaniem Banku [...] jako pozwanego”.

9. Odpowiedź na reklamację, o której mowa w ust. 7 zawiera oświadczenie Banku w przedmiocie wyrażenia zgody na udział w pozasądowym postępowaniu w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a Bankiem przed: ¹

- 1) Rzecznikiem Finansowym;
- 2) Sądem Polubownym przy Komisji Nadzoru Finansowego, o ile Bank przewiduje taką możliwość.

10. Oświadczenie, o którym mowa w ust. 9 powinno mieć następujące brzmienie:

Bank Spółdzielczy w Sieradzu z siedzibą w Sieradzu/Bank wyraża zgodę na udział w pozasądowym postępowaniu w sprawie rozwiązywania sporów między Panią/em a Bankiem Spółdzielczym w Sieradzu. z siedzibą w Poznaniu/Bankiem przed:

Rzecznikiem Finansowym, Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa;²

2) Sądem Polubownym przy Komisji Nadzoru Finansowego, Pl. Powstańców Warszawy 1, 00 – 030 Warszawa³

11. W przypadku niezłożenia oświadczenia, o którym mowa w ust. 10, uznaje się, że Bank wyraża zgodę na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich⁴.

12. Odpowiedź na reklamację przekazywana jest zawsze do wiadomości jednostki organizacyjnej przyjmującej reklamację oraz archiwizowana przez Stanowisko ds. testowania pionowego i zgodności .

§ 14

1. W przypadku złożenia przez klienta Banku odwołania od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację, podlega ono rejestracji, zgodnie z zasadami określonymi w § 7-9 i niezwłocznie przekazywane jest Stanowisku ds. testowania pionowego i zgodności.
2. Stanowisko ds. testowania pionowego i zgodności dokonuje rozpatrzenia odwołania, o którym mowa w ust. 1, i przekazuje odpowiedź zgodnie z § 13 ust. 2 klientowi Banku, w terminie do 30 dni od wpływu odwołania.
3. Odpowiedź, o której mowa w ust. 2, przekazywana jest również do wiadomości jednostki rozpatrującej, która pierwotnie udzielała odpowiedzi na zgłoszenie klienta.

¹ Dotyczy sporów będących następstwem reklamacji złożonych od dnia 10 stycznia 2017 r.

² Dotyczy sporów będących następstwem reklamacji złożonych od dnia 10 stycznia 2017 r.

³ Dotyczy sporów powyżej 500,- zł

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

D. Przechowywanie dokumentacji

§ 15

1. Za przechowywanie dokumentacji (w formie papierowej i/lub elektronicznej), dotyczącej zgłaszanych reklamacji, odpowiedzialni są:
 - 1) Oddział – w przypadku reklamacji złożonych w Oddziale;
 - 2) Stanowisko ds. testowania pionowego i zgodności – w przypadku reklamacji rejestrowanych przez Stanowisko ds. testowania pionowego i zgodności;
 - 3) Stanowisko ds. testowania pionowego i zgodności – w przypadku reklamacji kartowych
2. Okres przechowywania dokumentacji, o której mowa w ust. 1 powinien być nie krótszy niż 10 lat.
3. W przypadku reklamacji telefonicznych nagranie rozmów telefonicznych – reklamacji, powinno być zawsze przekazywana do Stanowiska ds. testowania pionowego i zgodności, celem ich archiwizacji.
4. Dostęp do danych, o których mowa w ust. 3, posiada Stanowisko ds. testowania pionowego i zgodności.

E. Sprawozdawczość

§ 16

1. Oddział zobowiązany jest do kwartalnego informowania Stanowisko ds. testowania pionowego i zgodności o przyjętych, zarejestrowanych i rozpatrzonych reklamacjach/skargach, w terminie do 10-go dnia miesiąca po zakończeniu kwartału.
2. Wzór informacji, o której mowa w ust. 1, stanowi załącznik nr 5 do niniejszych Zasad.
3. Stanowisko ds. testowania pionowego i zgodności dokonuje porównania przesłanych rejestrów Oddziałowych ze stanem reklamacji i skarg zarejestrowanych na Stanowisku ds. testowania pionowego i zgodności.
4. Stanowisko ds. testowania pionowego i zgodności w cyklach kwartalnych prezentuje na posiedzeniu Zarządu informacje o skargach i reklamacjach.
5. W ciągu 30 dni od zakończenia roku kalendarzowego Stanowisko ds. testowania pionowego i zgodności przekazuje Zarządowi sprawozdanie dotyczące reklamacji.

Rozdział 3. Postępowanie wewnętrzne Banku

§ 17

1. W przypadku uznania przez jednostkę rozpatrującą reklamacji lub skargi za zasadną, Stanowisko ds. testowania pionowego i zgodności zleca odpowiednim komórkom organizacyjnym Centrali lub Oddziałom 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.
2. Wyniki analizy, o której mowa w ust. 1, przekazywane są na Stanowisko ds. testowania pionowego i zgodności, wraz z propozycją mechanizmów ograniczających ryzyko wystąpienia reklamacji.

3. Stanowisko ds. testowania pionowego i zgodności koordynuje proces usuwania stwierdzonych nieprawidłowości uznanych w reklamacji za zasadne.
4. Stanowisko ds. testowania pionowego i zgodności 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 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 następczych, w tym w szczególności sprawozdań zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

§ 18

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

Rozdział 4. Rozpatrywanie skarg

A. Skargi na zachowanie pracowników

§ 19

1. W przypadku wpływu do placówki Banku skargi, dotyczącej zachowań pracowników, przekazywana jest ona niezwłocznie do kierującego komórka organizacyjną Centrali lub Oddziałem, który sam przeprowadza wymagane czynności procesu reklamacyjnego oraz przekazuje ją do wiadomości nadzorującemu członkowi Zarządu.
2. Skargi dotyczące Dyrektora/Kierowników Oddziałów przekazane są do rozpatrzenia Wiceprezesowi Zarządu ds. handlowych.
3. Skargi dotyczące kierujących komórkami organizacyjnymi Centrali przekazywane są do rozpatrzenia nadzorującemu Wiceprezesowi Zarządu ds. finansowych/Prezesa Zarządu

§ 20

Do rejestracji i rozpatrywania skarg, o których mowa w § 19, oraz udzielania odpowiedzi stosuje się odpowiednio § 4 ust. 1 – 4 , §§ 5 ust. 1-3, ust. 7 -9, § 6 ust. 1 – 2 i ust. 4, §§7 – 11, § 12 ust. 1-5, 7- 8 § 13 ust. 1-4, ust. 7 pkt 1-2, 4-5, ust. 8 pkt 1-2, 4-5 , §§ 14– 17.

B. Skargi na działalność banku

§ 21

1. Wszystkie skargi, dotyczące działalności Banku, przekazywane są do Stanowiska ds. testowania pionowego i zgodności.

2. Stanowisko ds. testowania pionowego i zgodności po zarejestrowaniu skarg, o których mowa w ust. 1, przekazuje je do rozpatrzenia do komórki organizacyjnej Centrali, zgodnie z załącznikiem nr 15 do niniejszych zasad.
3. Do rejestracji i rozpatrywania skarg, o których mowa w ust. 1, oraz udzielania odpowiedzi stosuje się odpowiednio § 4 ust.1- ust. 4 (z wyłączeniem możliwości odwołania się do Rzecznika Finansowego), § 5 ust. 1-3, ust. 7 -9, § 6 ust. 1 – 2 i ust. 4, § 7-§ 12 ust. 1-5, 7-8 § 13 ust. 1-4, ust. 7 pkt 1-2, 4-5, ust. 8 pkt 1-2, 4-5, ust. 11 - 13 , § 14– 17.

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

§ 22

1. Oświadczenia składane przez klientów Banku, dotyczące poprawy jego funkcjonowania oraz poszerzenia oferty produktowej, ewidencjonowane są w rejestrze wniosków, stanowiącym załącznik nr 4 do niniejszych zasad, i przekazywane do komórek organizacyjnych Centrali, zgodnie z załącznikiem nr 4 do niniejszych zasad.
2. Informacja zawarta w rejestrze wniosków przekazywana jest przez Oddział w okresach kwartalnych do Stanowiska ds. testowania pionowego i zgodności - w terminie do 10-go dnia miesiąca po zakończeniu kwartału, zgodnie z załącznikiem nr 5 do niniejszych zasad.
3. Do rejestracji i rozpatrywania wniosków, o których mowa w § 22, oraz udzielania odpowiedzi stosuje się odpowiednio § 4 ust. 1 – 4 , § 5 – 6 ust. 1 – 2 i ust. 4, §7 – 11, § 12 ust. 1 – 5, 7-8 § 13 – 17.

Rozdział 5 Rozpatrywanie skarg i reklamacji ubezpieczeniowych

§ 23

1. W przypadku złożenia przez klienta reklamacji ubezpieczeniowej zawierającej zastrzeżenia co do usług świadczonych przez zakład ubezpieczeń:
 - 1) osobiście w formie pisemnej w placówce Banku lub listownie w formie pisemnej na adres placówki Banku, pracownik Banku określa na reklamacji i/albo kopercie datę jej wpływu do placówki Banku;
 - 2) osobiście w formie ustnej podczas wizyty klienta w placówce Banku pracownik Banku wypełnia formularz według wzoru stanowiącego załącznik nr 14 do niniejszych zasad, przekazuje Klientowi do podpisu oraz opatruje datą wpływu, oraz informuje klienta, że reklamacja zostanie przekazana do zakładu ubezpieczeń.
2. W przypadku próby złożenia przez klienta reklamacji ubezpieczeniowej w formie ustnej telefonicznie pracownik placówki Banku informuje klienta o możliwości złożenia reklamacji w formie, o których mowa w ust. 1 pkt 1 – 2 lub w formie pisemnej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wysyłając e-mail na adres podany na stronie internetowej Banku lub na adres skargi@concordiaubezpieczenia.pl oraz o informacjach jakie reklamacja powinna zawierać, o których mowa w ust. 5.
3. Jeżeli klient nalega na złożenie reklamacji ubezpieczeniowej w formie, o której mowa w ust. 2 pracownik Banku przyjmuje reklamację, wypełnia formularz wg. wzoru stanowiącego załącznik nr 14 do niniejszych zasad, opatruje datą wpływu oraz umieszcza w miejscu przeznaczonym na podpis Klienta, adnotację: „Reklamacja przyjęta w rozmowie telefonicznej w dniu... o godzinie...”.
4. Postanowień ust. 1 – 3 nie stosuje się w przypadku, gdy klient składa reklamację ubezpieczeniową dotyczącą zawartej umowy ubezpieczenia w Banku, który jest agentem zakładu ubezpieczeń. W takim przypadku pracownik Banku informuje klienta, że zgodnie z art. 30 ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej,

zawiadomienia i oświadczenia składane w związku z zawartą umową ubezpieczenia agentowi ubezpieczeniowemu uznaje się za złożone zakładowi ubezpieczeń, w imieniu którego Bank działa, o ile zostały złożone na piśmie lub na innym trwałym nośniku. W przypadku złożenia reklamacji ubezpieczeniowej w takiej formie pracownik Banku postępuje w sposób opisany w ust. 1 pkt 1.

5. Reklamacja ubezpieczeniowa powinna zawierać:

- 1) oznaczenie danych klienta pozwalających na skuteczne udzielenie odpowiedzi przez zakład ubezpieczeń;
- 2) numer polisy/szkody/sprawy;
- 3) określenie czego reklamacja ubezpieczeniowa dotyczy, wskazanie uzasadnienia oraz oczekiwań klienta.

6. Po otrzymaniu reklamacji ubezpieczeniowej pracownik Banku:

- 1) zobowiązany najpóźniej następnego dnia roboczego po dniu wpływu reklamacji ubezpieczeniowej, do jej przekazania wraz z załącznikami, zakładowi ubezpieczeń na adres skargi@concordiaubezpieczenia.pl (z żądaniem potwierdzenia dostarczenia i odczytu) w formie elektronicznej (skan /zdjęcia reklamacji ubezpieczeniowej wraz z załącznikami) i odnotowuje w rejestrze informację o przekazaniu /reklamacji ubezpieczeniowej z załącznikami do zakładu ubezpieczeń;
- 2) przesyła oryginał reklamacji wraz z załącznikami listem poleconym na adres zakładu ubezpieczeń z dopiskiem „reklamacja Klienta” najpóźniej w terminie 3 dni roboczych od dnia wpływu reklamacji placówki Banku, a w przypadku reklamacji ubezpieczeniowych złożonych w formie pisemnej przesłanej przesyłką pocztową dodatkowo dołącza kopertę.
- 3) przesyła otrzymaną wiadomość e- mail na adres skargi@concordiaubezpieczenia.pl (z żądaniem potwierdzenia dostarczenia i odczytu) najpóźniej następnego dnia roboczego po dniu otrzymania wiadomości od Klienta w przypadku reklamacji ubezpieczeniowych złożonych drogą elektroniczną.

§ 24

W przypadku reklamacji ubezpieczeniowych dotyczących działalności Banku jako agenta ubezpieczeniowego związanych z zawieraniem i wykonywaniem umów ubezpieczenia po ich przekazaniu przez zakład ubezpieczeń reklamacja rozpatrywana jest zgodnie z postanowieniami niniejszych Zasad.

§ 25

1. Odpowiedzi na reklamację ubezpieczeniową, zakład ubezpieczeń udziela w formie elektronicznej lub papierowej, z zastrzeżeniem § 24.
2. Kopię odpowiedzi zakład ubezpieczeń przesyła do Banku
3. Po wpłynięciu na adres mailowy centrala@bssieradz.pl kopii odpowiedzi zakładu ubezpieczeń na reklamację ubezpieczeniową, pracownik Stanowiska ds. testowania pionowego i zgodności dokonuje jej archiwizacji.

Rozdział 6. Rzecznik Finansowy

§ 26

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.

§ 27

1. Bank w terminie 45 dni od zakończenia roku kalendarzowego przekazuje Rzecznikowi Finansowemu sprawozdanie zgodnie z załącznikiem 10 dotyczące rozpatrywania reklamacji oraz liczby wystąpień 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 uwzględnionych i nieuwzględnionych reklamacji
 - 3) informacje o:
 - a) liczbie pozwów z roszczeniem nierozpatrzonym przez podmiot zgodnie z wolą klienta skierowanych do sądu,
 - b) wartości roszczeń wynikających z pozwów skierowanych do sądów,
 - c) liczbie ugód zawartych na etapie postępowania sądowego,
 - d) liczbie spraw zakończonych prawomocnym orzeczeniem sądów na rzecz klientów,
 - e) kwocie roszczeń zasądzonych na rzecz klientów prawomocnym orzeczeniem sądów.
3. Wzór sprawozdania, o którym mowa w ust. 2 stanowi załącznik nr 10 do niniejszych zasad.

Rozdział 7. Postanowienia końcowe

§ 28

Postanowień § 4 ust. 3 pkt 2 i ust. 5 (w zakresie informacji przekazywanych klientom,

„Postanowień: § 4 ust. 5 (w zakresie informacji przekazywanych klientom, o których mowa w § 4 ust. 5), § 4 ust. 4 pkt. 7, 8 (w zakresie możliwości odwołania do Rzecznika Finansowego), § 6 ust.3, § 12 ust. 6, § 13 ust. 4 i 5 pkt. 4 (w zakresie wskazania stosownych postanowień regulaminów i umów podpisanych z klientem) i § 13 ust.5, § 13 ust. 7 pkt 3 i 4, § 13 ust. 8 (w zakresie możliwości zwrócenia się do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumentów) pkt. 3 i 4, § 13 ust. 9, § 13 ust. 10 i § 26-27 nie stosuje się do klientów instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą oraz rolników.”

§ 29

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