

Załącznik  
do Uchwały nr 65/2015.  
Zarządu BS w Łasinie  
z dnia 22.10.2015 r.



**Zasady składania  
i rozpatrywania skarg i reklamacji  
W Banku Spółdzielczym w Łasinie**

**Łasin, październik 2015 r.**

## Spis treści

Rozdział 1. Postanowienia ogólne .....	2
Rozdział 2. Przebieg procesu reklamacyjnego.....	3
A. Przyjęcie reklamacji.....	3
B. Rozpatrywanie reklamacji.....	5
C. Udzielenie odpowiedzi na reklamację.....	6
D. Przechowywanie dokumentacji.....	8
E. Sprawozdawczość .....	8
Rozdział 3. Postępowanie wewnętrzne banku .....	8
Rozdział 4. Rozpatrywanie skarg.....	9
A. Skargi na zachowanie pracowników .....	9
B. Skargi na członka Zarządu Banku.....	9
C. Skargi na Prezesa Zarządu oraz Zarząd Banku.....	10
D. Wnioski dotyczące poprawy funkcjonowania banku oraz poszerzenia jego oferty produktowej.....	10
Rozdział 5. Rzecznik Finansowy.....	10
Rozdział 6. Postanowienia końcowe.....	11

### Wykaz załączników

Załącznik nr 1 Formularz reklamacji (klienci indywidualni)	
Załącznik nr 2 Formularz reklamacji (klienci instytucjonalni)	
Załącznik nr 3 Wzór pisma informującego o wpływie reklamacji/skargi/wniosku	
Załącznik nr 4 Wzór pisma informującego o wpływie reklamacji (nie klient)	
Załącznik nr 5 Wzór odpowiedzi negatywnej do klienta	
Załącznik nr 6 Wzór odpowiedzi pozytywnej do klienta	
Załącznik nr 7 Wzór sprawozdania do Rzecznika Finansowego	
Załącznik nr 8 Formularz reklamacji kartowej klient indywidualny	
Załącznik nr 9 Formularz reklamacji kartowej klient instytucjonalny	
Załącznik nr 10 Opis procesu kartowego	
Załącznik nr 11 Wzór rocznego raportu o skargach, wnioskach i reklamacjach zgłaszanych przez klientów	
Załącznik nr 12 Komunikat zawierający informacje dotyczące procesu skarg i reklamacji do umieszczenia na stronie internetowej Banku oraz na tablicy ogłoszeń w placówkach Banku.	

## Rozdział 1. Postanowienia ogólne

### § 1

1. Niniejsze „Zasady składania i rozpatrywania skarg i reklamacji w Banku Spółdzielczym w Łasinie”, 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.**

### § 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

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

- 1) **Bank** – Bank Spółdzielczy w Łasinie;
- 2) **jednostka rozpatrująca** – Zarząd Banku;
- 3) **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;
- 4) **osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą** – obejmuje również, wspólników spółek cywilnych;
- 5) **placówka bankowa** – Centrala/ Oddział/Punkt Kasowy zajmujący się obsługą klienta;
- 6) **proces reklamacyjny** – proces rozpatrywania reklamacji obejmujący etapy przyjęcia, rejestracji, analizy, realizacji i udzielenia odpowiedzi na złożone oświadczenie klienta;
- 7) **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.;
- 8) **skarga** – każde wystąpienie klienta, z wyjątkiem reklamacji, kierowane do Banku odnoszące się do zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Bank lub wykonywanej przez Bank działalności;
- 9) **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;
- 10) **wniosek** – każde oświadczenie klienta dotyczące poprawy funkcjonowania banku, lepszego zaspokojenia potrzeb klientów, usprawnienia pracy lub poszerzenia oferty;

11) **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 oraz w informacji dla klienta, o której mowa w ust 4 pkt 5;
  - 3) na stronie internetowej banku, w placówce bankowej;
  - 4) na tablicy informacyjnej znajdującej się w placówce bankowej.
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) wskazanie, że bank podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego;
  - 8) informację, że klient może zwrócić się o pomoc do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumentów;
  - 9) pouczenie o możliwości odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację 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.
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 4** do niniejszych zasad.

### **A. Przyjęcie reklamacji**

#### ***Złożenie reklamacji***

### § 5

1. Bank zapewnia klientowi możliwość złożenia reklamacji:
  - 1) osobiście w placówce bankowej w formie pisemnej lub ustnej do protokołu;

- 2) ustnie w rozmowie telefonicznej z pracownikiem 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 na numer faksu placówki;
  - 6) wysyłając komunikat za pomocą Banku Internetowego- dotyczy klientów korzystających z usługi banku Internetowego.  
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** 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 10** 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. Niezależnie od powyższego jednostka rozpatrująca udziela odpowiedzi na reklamację klienta w terminie wskazanym w § 10 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 placówce Banku;
  - 2) ustnej w placówce Banku, 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. Jeżeli pracownik nie posiada pieczętą imiennej należy przystawić pieczętą z nazwą i adresem Banku lub placówki.
2. W przypadku złożenia reklamacji w sposób, o którym mowa w § 5 ust. 1 pkt 2-6, pracownik sekretariatu przyjmujący reklamację, w terminie **do 4 dni roboczych** od dnia

wpływu reklamacji, zobowiązany jest w formie pisemnej zgodnie z **załącznikiem nr 3** poinformować klienta o przyjęciu jego oświadczenia wraz ze wskazaniem terminu rozpatrzenia reklamacji, o którym mowa w § 10 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 - 3 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 do banku, niezależnie od tego, czy miało to miejsce w Centrali, Oddziale czy w Punkcie Kasowym.

### ***Rejestracja reklamacji***

#### §7

1. Pracownik Placówki Banku, który otrzymał reklamację pisemną umieszcza na dokumencie:
  - 1) stempel funkcyjny wraz z podpisem ( w przypadku braku pieczętki imiennej przystawić pieczętkę z adresem i nazwą Placówki Banku i czytelny podpis);
  - 2) datę przyjęcia reklamacji;
  - 3) informację o ilości otrzymanych wraz z reklamacją załączników i niezwłocznie najpóźniej następnego dnia roboczego (w zależności od godziny przyjęcia skargi), przekazywana jest do sekretariatu Banku.
2. W przypadku reklamacji zgłaszanych ustnie w Placówce Bankowej pracownik przyjmujący oświadczenie klienta wypełnia formularz reklamacji, przedkłada klientowi do podpisu, umieszcza adnotację zawierającą datę przyjęcia reklamacji a także imię i nazwisko oraz stanowisko przyjmującego zgłoszenie.

#### §8

1. Każda reklamacja która wpłynie do Centrali Banku jest rejestrowana.
2. Rejestracja reklamacji dokonywana jest przez pracownika sekretariatu.
3. Pracownik sekretariatu rejestruje reklamację w stosownym rejestrze prowadzonym pisemnie.

## **B. Rozpatrywanie reklamacji**

### ***Przydzielanie reklamacji***

#### §9

1. Każda reklamacja wraz z załącznikami po jej zarejestrowaniu przekazywana jest niezwłocznie Zarządowi.
2. Zarząd zapoznaje się z przedmiotem reklamacji, dokonuje jej kwalifikacji zgodnie z § 16 niniejszych zasad oraz weryfikuje reklamację pod względem formalnym.
3. Zarząd przed udzieleniem odpowiedzi na reklamację zwraca się do komórki organizacyjnej, do której zakresu zadań należy przedmiot reklamacji, o wyjaśnienie z zastrzeżeniem ust.4.

4. W przypadku, gdy reklamacja dotyczy obszaru działalności więcej niż jednej komórki organizacyjnej, Zarząd zwraca się o wyjaśnienie odrębnie dla każdej komórki organizacyjnej.
5. Komórka organizacyjna, o której mowa w ust.3 i ust.4 jest zobowiązana niezwłocznie przekazać Zarządowi wyjaśnienia wraz z wszelkimi dokumentami związanymi z przedmiotem reklamacji.
6. Reklamacje dotyczące kart klientów SGB Banku S.A. są przekazywane na adres karty\_reklamacje@sgb.pl
7. Za rozpatrzenie reklamacji odpowiada **Prezes Zarządu**.

### C. Udzielenie odpowiedzi na reklamację

#### § 10

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 szczególne 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;
  - 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, umożliwiają 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.
9. Pismo o którym mowa w ustępie 4 podpisuje 2 członków Zarządu.

#### §11

1. **Odpowiedź na reklamację** formułuje i udziela Zarząd Banku lub osoba przez niego wyznaczona z zastrzeżeniem §18 i § 19.
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 za potwierdzeniem odbioru 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 5 i 6**.
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) numer pisma zgodnie z rejestrem pism wychodzących;
  - 2) temat reklamacji;
  - 3) wyczerpującą informację, w jaki sposób reklamacja została rozpatrzona ( uzasadnienie faktyczne)
  - 4) 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;
  - 5) określenia terminu, w którym roszczenie klienta zawarte w reklamacji zostanie zrealizowane nie dłuższego **niż 30 dni** od dnia sporządzenia odpowiedzi;
  - 6) imię, nazwisko, stanowisko służbowe i stempel funkcyjny osoby udzielającej odpowiedzi.
6. Wzór odpowiedzi pozytywnej do klienta zawiera **załącznik 6**.
7. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń klienta zawartych w reklamacji odpowiedź na reklamację powinna zawierać informacje, o których mowa w ust. 5 pkt 1 – 5 i 7, zgodnie z **załącznikiem nr 5** 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 Łasinie 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 wyższych szczebli decyzyjnych banku, w tym Rady Nadzorczej Banku,*
  - 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.

9. Odpowiedź na reklamację przekazywana jest zawsze do wiadomości do sekretariatu banku.

#### § 12

1. W przypadku złożenia przez klienta banku odwołania od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację, przepisy §7-8 niniejszych zasad stosuje się odpowiednio.
2. Zarząd przekazuje odwołanie wraz z całą dokumentacją zgromadzoną w sprawie do komórki ryzyka braku zgodności.
3. Komórka ryzyka braku zgodności po przeanalizowaniu sprawy sporządza opinię którą przekazuje wraz z odwołaniem oraz zgromadzoną dokumentacją do Zarządu.
4. Zarząd rozpatruje odwołanie, o którym mowa w ust. 1 i przekazuje odpowiedź klientowi Banku, w **terminie 30 dni** od złożenia odwołania.

### D. Przechowywanie dokumentacji

#### § 13

1. Za przechowywanie dokumentacji (w formie papierowej i/lub elektronicznej), dotyczącej zgłaszanych reklamacji, odpowiedzialny jest pracownik sekretariatu.
2. Okres przechowywania dokumentacji, o której mowa w ust. 1 powinien być nie krótszy **niż 10 lat**.

### E. Sprawozdawczość

#### § 14

1. Pracownik sekretariatu informuje komórkę ryzyka braku zgodności oraz komórkę zarządzania ryzykiem operacyjnym o przyjętych, zarejestrowanych i rozpatrzonych reklamacjach/skargach, w terminie do 10-go dnia każdego miesiąca po zakończeniu każdego miesiąca.

## Rozdział 3. Postępowanie wewnętrzne banku

#### § 15

1. W przypadku uznania reklamacji lub skargi za zasadną, pracownik sekretariatu informuje o tym fakcie komórkę ryzyka braku zgodności i komórkę zarządzania ryzykiem operacyjnym .
2. Komórka ryzyka braku zgodności zaleca odpowiednio komórkom organizacyjnym Centrali, Oddziałom lub Punktom Kasowym 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.2 , przekazywane są Zarządowi, wraz z propozycją mechanizmów ograniczających ryzyko wystąpienia reklamacji.
4. Komórka d.s. ryzyka braku zgodności koordynuje proces usuwania stwierdzonych nieprawidłowości uznanych w reklamacji za zasadne poprzez:
  - 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.

## § 16

### **1. Oświadczenie klienta może być zakwalifikowana jako:**

- 1) **skarga** (skarga dotycząca zachowania pracowników, 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 oświadczenia klienta.

## **Rozdział 4. Rozpatrywanie skarg.**

### **A. Skargi na zachowanie pracowników**

#### § 17

W przypadku wpływu skargi dotyczącej zachowania pracowników, bezpośrednio przełożony pracownika, którego zachowanie jest przedmiotem skargi, dokonuje wstępnej analizy skargi i wraz z opinią w tej sprawie przekazuje ją do Zarządu Banku.

### **B. Skargi na członka Zarządu Banku**

#### § 18

1. Wszystkie skargi, dotyczące członków Zarządu Banku, z wyjątkiem skarg na Prezesa Zarządu Banku po zarejestrowaniu wstępnie rozpatruje Prezes Zarządu.

2. Prezes Zarządu Banku dokonuje analizy skargi, zbiera wyjaśnienia w przedmiocie skargi i sporządza rekomendację w sprawie.
3. Prezes Zarządu Banku przekazuje skargę wraz z rekomendacją do Rady Nadzorczej.
4. Rada Nadzorcza rozpatruje skargę zgodnie zobowiązującymi w Banku regulacjami.

#### §19

### **C. Skargi na Prezesa Zarządu Banku oraz na Zarząd Banku.**

1. Wszystkie skargi, dotyczące Prezesa Zarządu Banku lub na Zarząd Banku związane z funkcjonowaniem Banku przekazywane są Radzie Nadzorczej.
2. Rada Nadzorcza rozpatruje skargę zgodnie z obowiązującymi w Banku regulacjami.

#### §20

### **D. Wnioski dotyczące poprawy funkcjonowania Banku oraz poszerzenia jego oferty produktowej.**

Oświadczenie składane przez klientów Banku, dotyczące poprawy jego funkcjonowania oraz poszerzenia oferty produktowej przekazywane są do Zarządu Banku.

## **Rozdział 5. Rzecznik Finansowy**

### § 21

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.

### § 22

1. Bank **w terminie 45 dni** od zakończenia roku kalendarzowego przekazuje Rzecznikowi Finansowemu sprawozdanie zgodnie z załącznikiem 6 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 uznanych i nieuwzględnionych roszczeń, wynikających z wniesionych reklamacji;

- 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 **załącznik nr 7** do niniejszych zasad.

## **Rozdział 6. Postanowienia końcowe**

### § 23

Postanowień § 4 ust. 3 pkt 2 (w zakresie informacji przekazywanych klientom, o których mowa w § 4 ust. 5), § 4 ust. 4 pkt 7, 8 i 9 (w zakresie możliwości odwołania do Rzecznika Finansowego), § 6 ust.3, § 10 ust. 6, § 11 ust. 5 pkt 5 i §§ 21– 22 nie stosuje się do klientów instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą oraz rolników.

### §24

Zarząd Banku przedstawia Radzie Nadzorczej Banku roczny raport o reklamacjach, skargach i wnioskach zgłoszonych przez klientów do Banku, w terminie do 31 marca następnego roku wg **załącznika nr 11**.

### §25

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

Łasin, dnia 22.10.2015 r.

**Zarząd BS:**