

Załącznik
do Uchwały nr 36/2020
Zarządu BS w Łasinie
z dnia 13.05.2020 r.



Zasady składania i rozpatrywania skarg i reklamacji

Łasin, maj 2020 r.

Spis treści

Rozdział 1. Postanowienia ogólne.....	2
Rozdział 2. Przebieg procesu reklamacyjnego	3
A. Przyjęcie reklamacji	4
B. Rozpatrywanie reklamacji	7
C. Udzielenie odpowiedzi na reklamację.....	8
D. Przechowywanie dokumentacji	11
E. Sprawozdawczość	11
Rozdział 3. Postępowanie wewnętrzne Banku	12
Rozdział 4. Rozpatrywanie skarg	12
A. Skargi na zachowanie pracowników	13
B. Skargi na członka Zarządu Banku	13
C. Skargi na Prezesa Zarządu Banku oraz na Zarząd Banku	13
D. Wnioski dotyczące poprawy funkcjonowania Banku oraz poszerzenia jego oferty produktowej	13
Rozdział 6. Rzecznik Finansowy	15
Rozdział 7. Postanowienia końcowe	16

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 3a** Wzór pisma informującego o usłudze chargeback;
- 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** Formularz reklamacji ubezpieczeniowej;
- Załącznik nr 8** Formularz reklamacji kartowej klient indywidualny;
- Załącznik nr 9** Formularz reklamacji kartowej klient instytucjonalny;
- Załącznik nr 10** Reklamacje dotyczące transakcji dokonywanych kartami płatniczymi;
- Załącznik nr 11a** Klauzula informacyjna administratora danych dotycząca przetwarzania danych osobowych dla klienta będącego osobą fizyczną;
- Załącznik nr 11b** Klauzula informacyjna administratora danych dotycząca przetwarzania danych osobowych (dla reprezentanta podmiotu instytucjonalnego);
- Załącznik nr 11c** Klauzula informacyjna administratora danych dotycząca przetwarzania danych osobowych dla pełnomocnika (osoby fizycznej/ podmiotu instytucjonalnego);
- Załącznik nr 12** Wykaz zakładów ubezpieczeń wraz z ich danymi teleadresowymi wraz z terminami przesyłania dokumentów reklamacyjnych.
- Załącznik nr 13** 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”, zwane dalej Zasadami, określają tryb przyjmowania i rozpatrywania reklamacji kierowanych do Banku przez jego klientów.
2. Zasady stosowane są również odpowiednio 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

Ilekcroć w niniejszych Zasadach użyte są poniższe określenia mają one następujące znaczenie:

- 1) **Bank** – Bank Spółdzielczy w Łasinie;
- 2) **Jednostka rozpatrująca** – Zarząd Banku
- 3) **Centrala Banku** – Centrala BS w Łasinie
- 4) **FDP**- First Data Polska S.A.
- 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 oraz rolników;
- 8) **placówka Banku** – Centrala/ Oddział Banku/Punkt kasowy;
- 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, Bankowy Arbitraż Konsumentki przy Związku Banków Polskich;
- 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 usług świadczonych przez Bank;
- 12) **reklamacja ubezpieczeniowa** – każde wystąpienie klienta kierowane za pośrednictwem Banku do zakładu ubezpieczeń 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) **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;
 - 15) **wniosek** – każde oświadczenie klienta dotyczące poprawy funkcjonowania Banku, lepszego zaspokojenia potrzeb klientów, usprawnienia pracy lub poszerzenia oferty;
 - 16) **zakład ubezpieczeń** – zakład ubezpieczeń, z którym Bank współpracuje na podstawie umowy agencyjnej lub umowy ubezpieczenia zawartej na rzecz klientów;
 - 17) **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 i ust. 5;
 - 3) na stronie internetowej Banku;
 - 4) 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 powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji, w tym formę odpowiedzi i sposób jej doręczenia;
 - 6) pouczenie, o którym mowa w § 13 ust. 9 i 10;

- 7) 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 4** do niniejszych zasad.

A. Przyjęcie reklamacji

Złożenie reklamacji

§ 5

1. Bank zapewnia klientowi możliwość złożenia reklamacji:
 - 1) osobiście w siedzibie Banku lub w dowolnej placówce Banku, w formie pisemnej lub ustnej do protokołu;
 - 2) telefonicznie w formie ustnej w rozmowie telefonicznej z pracownikiem Banku;
 - 3) listownie w formie pisemnej na adres siedziby Banku lub dowolnej placówki Banku;
 - 4) z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wysyłając e-mail na adres podany na stronie internetowej Banku;
 - 5) faksem w formie pisemnej na numer faksu placówki Banku;
2. Treść reklamacji złożonej w formie pisemnej 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, 7-9** 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. Pracownik przyjmujący reklamację składaną w imieniu klienta będącego podmiotem instytucjonalnym (osobą prawną, jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, itp.), w sposób opisany w ust. 1 pkt 1-2, zobowiązany jest do ustalenia na jakiej podstawie osoba zgłaszająca reklamację reprezentuje dany podmiot. W przypadku braku podstawy do reprezentacji, pracownik zobowiązany jest pouczyć składającego reklamację, że nie jest on osobą uprawnioną do działania w imieniu podmiotu i że reklamacja może zostać złożona tylko przez osobę/osoby uprawnione do reprezentowania danego podmiotu.

9. W sytuacji odmowy podania przez klienta wszystkich danych niezbędnych do rozpoczęcia procesu reklamacyjnego, a także w razie odmowy złożenia podpisu na formularzu reklamacji dotyczącej transakcji dokonanej kartą, pracownik Banku informuje klienta, że rozpatrzenie reklamacji nie będzie możliwe, ze względu na niekompletność oświadczenia klienta oraz niezwłocznie informuje o tym bezpośredniego przełożonego i pracownika sekretariatu. Niezależnie od powyższego pracownik sekretariatu udziela odpowiedzi na reklamację klienta w terminie wskazanym w § 12 ust. 1, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach w terminie określonym w § 12 ust. 2.
10. Złożenie reklamacji nie zwalnia klienta z obowiązku terminowego regulowania zobowiązań wobec Banku.

Usługa Chargeback

§ 6

1. Chargeback to usługa inicjowana przez Bank na podstawie reklamacji złożonej przez klienta; umożliwia ona odzyskanie środków z tytułu kwestionowanej przez klienta transakcji dokonanej kartą płatniczą w przypadku, w którym klient nie może dochodzić swoich praw bezpośrednio u akceptanta karty.
2. Informacje dotyczące przypadków, w których klient może skorzystać z usługi Chargeback zostały określone w regulaminach dotyczących prowadzenia rachunków bankowych i wydawania poszczególnych rodzajów kart płatniczych.
3. W ramach świadczenia usługi chargeback Bank przesyła - za pośrednictwem organizacji płatniczej - reklamację do akceptanta karty.
4. W przypadku usługi chargeback Bank jest pośrednikiem pomiędzy klientem (kupującym towar lub usługę), a sprzedawcą (przyjmującym płatność).
5. Usługa chargeback jest przeprowadzana zgodnie z międzynarodowymi regulacjami organizacji płatniczej, której logo znajduje się na karcie wykorzystanej do transakcji (Visa lub Mastercard), tj. na zasadach i w terminach wskazanych przez te organizacje płatnicze.
6. Z uwagi na realizację usługi chargeback, na zasadach i w terminach wskazanych przez organizacje płatnicze, pracownik sekretariatu w ciągu 14 dni od przyjęcia reklamacji informuje klienta, że w związku z rozpatrywaniem jego zgłoszenia w trybie chargeback, do udzielenia mu odpowiedzi będą mieć zastosowanie terminy właściwej organizacji płatniczej (**załącznik 3a**).
7. Decyzja w sprawie zwrotu kwoty transakcji klientowi jest niezależna od Banku.
8. Pracownik sekretariatu informuje klienta o decyzji akceptanta, w terminie 5 dni roboczych od dnia jej otrzymania; w przypadku stwierdzenia bezzasadności żądania zgłoszonego we wniosku o chargeback, kwota kwestionowanej transakcji nie jest zwracana.

Zgłaszanie nieautoryzowanych transakcji płatniczych

§ 7

1. W przypadku zgłoszenia przez klienta transakcji płatniczej, która według twierdzeń klienta nie była przez niego autoryzowana, mają zastosowanie odpowiednio zapisy niniejszych Zasad.
2. W przypadku stwierdzenia przez odpowiednią komórkę organizacyjną Banku (Banki spółdzielcze informacje dotyczące autoryzacji transakcji otrzymują z FDP za pośrednictwem SGB-Banku S.A.), że transakcja, o której mowa w ust. 1 nie była autoryzowana, pracownik tej komórki jest zobowiązany niezwłocznie przekazać dyspozycję do Działu księgowości, rozliczeń, sprawozdawczości i teleinformatyki, tak aby, nie później niż do końca dnia roboczego następującego po dniu stwierdzenia przez tę komórkę wystąpienia nieautoryzowanej transakcji, którą został obciążony rachunek, przywrócić rachunek klienta do stanu, jaki istniałby, gdyby transakcja nie miała miejsca.
3. Informację o przywróceniu lub o odmowie przywrócenia rachunku klienta do stanu rachunku, jaki istniałby, gdyby nieautoryzowana transakcja nie miała miejsca, właściwa komórka organizacyjna przekazuje niezwłocznie, nie później niż w terminie 1 dnia roboczego do Pracownika sekretariatu.
4. Pracownik sekretariatu niezwłocznie przekazuje klientowi informację, o której mowa w ust. 3.

Potwierdzenie złożenia reklamacji

§ 8

1. Z zastrzeżeniem § 5 ust. 8, pracownik przyjmujący reklamację, 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, swoim podpisem oraz datą jej przyjęcia, jeżeli pracownik nie posiada pieczętki imiennej przystawia pieczętkę z nazwą i adresem Banku.
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 3** poinformować klienta o przyjęciu jego oświadczenia wraz ze wskazaniem terminu rozpatrzenia reklamacji, o którym mowa w § 12 ust. 1-2.
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, w sposób opisany w § 5 ust. 1.

Rejestracja reklamacji

§9

1. Każda reklamacja, która wpłynie do Banku, jest rejestrowana.

2. Rejestracja reklamacji dokonywana jest przez pracownika sekretariatu;
3. Pracownik sekretariatu rejestruje reklamację w stosownym rejestrze prowadzonym pisemnie.
4. Za koordynowanie prac związanych z prawidłowym rejestrowaniem reklamacji i przygotowanie odpowiedzi do klienta odpowiada pracownik sekretariatu.

§ 10

1. Pracownik placówki Banku, który otrzymał reklamację pisemną umieszcza na dokumencie:
 - 1) pieczętkę imienną wraz z podpisem¹;
 - 2) datę przyjęcia reklamacji;
 - 3) informację o ilości otrzymanych wraz z reklamacją załącznikówi niezwłocznie najpóźniej następnego dnia roboczego przekazuje ją do sekretariatu Banku.
2. W przypadku reklamacji zgłaszanych telefonicznie, pracownik Banku 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 placówce Banku 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. Formularz reklamacji wraz z załącznikami, o których mowa w ust. 1-3, pracownik skanuje i przekazuje do sekretariatu Banku.
5. Reklamacja, która wpłynie do sekretariatu w Centrali Banku, rejestrowana jest w książce korespondencji przychodzącej.

B. Rozpatrywanie reklamacji

Przydzielanie reklamacji

§ 11

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 § 18 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.

¹ W przypadku braku pieczętki imiennej przystawić pieczętkę z adresem i nazwą placówki Banku i czytelny podpis

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

§ 12

1. Odpowiedź na reklamację dotyczącą świadczonych przez Bank usług płatniczych powinna być udzielona klientowi bez zbędnej zwłoki nie później niż w terminie do **15 dni roboczych** od daty otrzymania reklamacji przez Bank, w przypadku pozostałych reklamacji w terminie do **30 dni kalendarzowych** od daty otrzymania reklamacji przez Bank.
2. W szczególnie skomplikowanych przypadkach termin, o którym mowa w ust. 1, może ulec wydłużeniu do **35 dni roboczych** w przypadku reklamacji dotyczących świadczonych przez Bank usług płatniczych, w przypadku pozostałych reklamacji do **60 dni kalendarzowych**.
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, pracownik sekretariatu powinien 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.Pismo podpisuje 2 członków Zarządu.
5. Do zachowania terminu, o którym mowa w ust. 1 – 2 wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem, a w przypadku odpowiedzi udzielonych na piśmie - nadanie w placówce pocztowej operatora wyznaczonego w rozumieniu art. 3 pkt 13 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe.
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, istnieje ryzyko uznania, że reklamacja została rozpatrzona 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 – określonego w ust. 1, a w

szczególnie skomplikowanych przypadkach w ust. 2, 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.

§ 13

1. **Odpowiedź na reklamację** formułuje i udziela Zarząd Banku lub osoba przez niego wyznaczona z zastrzeżeniem §20 i §21.
2. Odpowiedź udzielana jest w formie papierowej, na papierze firmowym przy użyciu czcionki Times 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, z zastrzeżeniem pkt 2;
 - 2) na innym trwałym nośniku po uzgodnieniu i na wniosek klienta, w tym 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 zawierają **załączniki 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. Do pierwszej korespondencji kierowanej do klientów, o których mowa w ust. 4, którzy złożyli reklamację w trybie opisanym w § 5 ust. 1 pkt 2-5 należy załączyć klauzulę Informacyjną administratora danych (Banku) o przetwarzaniu ich danych osobowych w związku ze złożoną(y) reklamacją/skargą/wnioskiem, stanowiące **załącznik nr 11a** (dotyczy reklamujących będących osobami fizycznymi) lub **11b** (dotyczy reprezentantów reklamującego podmiotu – klienta instytucjonalnego), lub **11c** (dotyczy pełnomocnika klienta indywidualnego/ klienta instytucjonalnego).
6. W przypadku reklamacji złożonych przez klientów, o których mowa w ust. 4, w formie ustnej – do protokołu lub pisemnie w placówce Banku, pracownik wręcza skarżącemu **załącznik nr 11a** (dotyczy reklamujących będących osobami fizycznymi), lub **11b** (dotyczy reprezentantów reklamującego podmiotu – klienta instytucjonalnego), lub **11c** (dotyczy pełnomocnika klienta indywidualnego/ klienta instytucjonalnego).
7. Pismo do klienta uwzględniające jego roszczenia zawarte w reklamacji zawiera:
 - 1) nazwę Banku;
 - 2) numer pisma zgodnie z rejestrem pism wychodzących;
 - 3) temat reklamacji;
 - 4) wyczerpującą informację na temat stanowiska Banku w sprawie skierowanych zastrzeżeń, ze wskazaniem stosownych postanowień regulaminów i umów podpisanych z klientem;
 - 5) określenie terminu, w którym roszczenie klienta zawarte w reklamacji zostanie zrealizowane nie dłuższego niż **30 dni** od dnia sporządzenia odpowiedzi, z zastrzeżeniem § 7 ust. 2;

- 6) imię, nazwisko, stanowisko służbowe i pieczętę imienną osoby udzielającej odpowiedzi.
8. Wzór odpowiedzi pozytywnej do klienta zawiera **załącznik nr 6**.
9. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń klienta zawartych w reklamacji odpowiedź na reklamację powinna zawierać informacje, o których mowa w ust. 7 - zgodnie z **załącznikiem nr 5** oraz dodatkowo uzasadnienie faktyczne i prawne oraz pouczenie o:
- 1) możliwości i sposobie wniesienia 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 (dotyczy klientów będących konsumentami);
 - 5) możliwości wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem Banku jako podmiotu, który ma być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy z zastrzeżeniem ust. 11 .
10. Pouczenie, o którym mowa w ust. 9, 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 Prezesa Zarządu BS , a w przypadku złożenia skargi na działalność Zarządu, do Rady Nadzorczej Banku, poprzez złożenie 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”.*
11. Odpowiedź na reklamację, o której mowa w ust. 9 zawiera oświadczenie Banku w przedmiocie wyrażenia zgody na udział w pozasądowym postępowaniu w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a Bankiem przed:
- 1) Rzecznikiem Finansowym, adres strony internetowej: <https://www.rf.gov.pl>;
 - 2) Sądem Polubownym przy Komisji Nadzoru Finansowego, adres strony internetowej: <https://www.knf.gov.pl>;
 - 3) Bankowym Arbitrażem Konsumentckim przy Związku Banków Polskich, adres strony internetowej: <https://www.zbp.pl>.
12. Oświadczenie, o którym mowa w ust. 11 powinno mieć następujące brzmienie:
Bank Spółdzielczy w Łasinie wyraża zgodę na udział w pozasądowym postępowaniu w sprawie rozwiązywania sporów między Panią/em a Bankiem Spółdzielczym w Łasinie przed:
- 1) *Rzecznikiem Finansowym, Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa;*
 - 2) *Sądem Polubownym przy Komisji Nadzoru Finansowego, ul. Piękna 20, 00 –549 Warszawa na zasadach określonych w Regulaminie Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego;*

- 3) *Bankowym Arbitrażem Konsumenckim przy Związku Banków Polskich ul. Kruczkowskiego 8, 00-380 Warszawa.*
13. W przypadku niezłożenia oświadczenia, o którym mowa w ust. 12, uznaje się, że Bank wyraża zgodę na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
 14. Odpowiedź na reklamację przekazywana jest zawsze do wiadomości do pracownika sekretariatu przyjmującego reklamację oraz jest przez niego archiwizowana.

§ 14

1. W przypadku złożenia przez klienta Banku odwołania od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację, podlega ono rejestracji, zgodnie z zasadami określonymi w §§ 9-10.
2. Prezes Zarządu Banku przekazuje odwołanie do rozpoznania do Komórki ds. zgodności i kontroli wewnętrznej.
3. Komórka ds. zgodności i kontroli wewnętrznej 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 trybie określonym w § 13 ust. 2 w terminie określonym w § 12 ust. 1.

D. Przechowywanie dokumentacji

§ 15

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 oraz nagrań, o których mowa w ust. 3 **wynosi 6 lat** (licząc od ostatniego dnia roku kalendarzowego, w którym złożono ostatnie pismo (dokonano ostatniego zgłoszenia) związane z daną reklamacją/skargą lub dłużej, jeżeli tak wynika z obowiązujących przepisów prawa).
3. W przypadku reklamacji telefonicznych nagranie rozmów telefonicznych – reklamacji, jest przekazywane do pracownika sekretariatu.

E. Sprawozdawczość

§ 16

1. Pracownik sekretariatu informuje Komórkę ds. zgodności i kontroli wewnętrznej oraz stanowisko ds. zarządzania ryzykiem operacyjnym o przyjętych, zarejestrowanych i rozpatrzonych reklamacjach/skargach w terminie do 10-ego dnia kolejnego miesiąca po zakończeniu miesiąca.
2. W ciągu 30 dni od zakończenia roku kalendarzowego Pracownik sekretariatu przekazuje Zarządowi roczny **Raport o reklamacjach, skargach i wnioskach zgłaszanych przez klientów**.
3. Do końca kwartału po zakończeniu roku **Raport o reklamacjach, skargach i wnioskach zgłaszanych przez klientów** przekazywany jest Radzie Nadzorczej.

Rozdział 3. Postępowanie wewnętrzne Banku

§ 17

1. W przypadku uznania reklamacji lub skargi za zasadną, pracownik sekretariatu informuje o tym fakcie komórkę ds. zgodności i kontroli wewnętrznej i stanowisko ds. zarządzania ryzykiem operacyjnym.
2. Komórka ds. zgodności i kontroli wewnętrznej 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 wdrożenia mechanizmów ograniczających ryzyko wystąpienia reklamacji.
4. Komórka d.s. zgodności i kontroli wewnętrznej 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.

§ 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 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.
- 2) Skargi dotyczące kierujących jednostkami organizacyjnymi Banku przekazywane są do rozpatrzenia nadzorującemu daną jednostkę członkowi Zarządu.

B. Skargi na członka Zarządu Banku

§ 20

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, następnie przekazuje skargę wraz z rekomendacją do Rady Nadzorczej.
3. Rada Nadzorcza rozpatruje skargę zgodnie zobowiązującymi w Banku regulacjami.

C. Skargi na Prezesa Zarządu Banku oraz na Zarząd Banku

§21

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.

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

§ 22

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

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 potwierdza 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 7** do niniejszych Zasad, przekazuje Klientowi do podpisu, oraz opatruje datą wpływu. Pracownik informuje klienta, że reklamacja zostanie przekazana do zakładu ubezpieczeń.

2. Jeśli Klient poinformuje pracownika placówki Banku, że nie zamierza składać reklamacji w sposób opisany w ust. 1 i nalega na jej złożenie w formie ustnej, pracownik informuje Klienta o możliwości złożenia reklamacji w takiej formie poprzez kontakt telefoniczny, bezpośrednio do zakładu ubezpieczeń na numer telefonu dedykowany do przyjmowania reklamacji Klientów lub osobiście w jednostce zakładu ubezpieczeń (Oddział, Przedstawicielstwo), lub z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wysyłając e-mail na adres podany na stronie internetowej Banku lub na adres e-mail zakładu ubezpieczeń (w zależności, którego zakładu ubezpieczeń dotyczy reklamacja). Jeżeli Klient nadal nalega na złożenie reklamacji w formie ustnej bezpośrednio w placówce Banku, pracownik placówki Banku przyjmuje reklamację, wypełniając formularz według wzoru stanowiącego **załącznik nr 7** do niniejszych Zasad, wpisując datę wpływu reklamacji oraz, w miejscu przeznaczonym na podpis Klienta, umieszcza adnotację „Reklamacja ustna przyjęta w dniu r., o godzinie” i składa swój podpis.
3. Reklamacja ubezpieczeniowa powinna zawierać:
 - 1) nazwę zakładu ubezpieczeń, do którego reklamacja jest kierowana
 - 2) dane klienta;
 - 3) numer polisy/szkody/sprawy;
 - 4) określenie czego reklamacja ubezpieczeniowa dotyczy, wskazanie uzasadnienia oraz oczekiwań klienta.
 - 5) datę wpływu reklamacji do Banku.
4. Po przyjęciu reklamacji ubezpieczeniowej pracownik Banku zobowiązany jest :
 - 1) reklamację złożoną w formie papierowej przesłać elektronicznie w formie skanu bądź zdjęć, zawierających wszystkie dokumenty wraz z załącznikami oraz kopertę, w której otrzymał korespondencję od klienta, odpowiedniemu zakładowi ubezpieczeń w terminach i na adres email wskazany w **załączniku nr 12**.
 - 2) reklamację złożoną przez klienta drogą elektroniczną przesłać w formie wiadomości e-mail na adres e-mail wskazany w **załączniku nr 12**, najpóźniej następnego dnia roboczego po dniu otrzymania wiadomości od Klienta w przypadku reklamacji ubezpieczeniowych złożonych drogą elektroniczną,
 - 3) reklamację złożoną w placówce Banku (nagranie audio wraz z wypełnionym przez pracownika Banku **załącznikiem nr 12** opatrzonym datą wpływu oraz w miejscu przeznaczonym na podpis Klienta, adnotacją: „Reklamacja przyjęta w rozmowie telefonicznej w dniu..... o godzinie.....” i podpisem pracownika Banku) przesłać za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail wskazany w **załączniku nr 12**, najpóźniej następnego dnia roboczego po dniu otrzymania wiadomości od Klienta.
5. Postanowienia ust. 1 i 2 stosuje się odpowiednio do wszelkich otrzymanych przez Bank od Klienta pism i dokumentów oraz wiadomości przesłanych drogą elektroniczną w sprawie reklamacji (bez względu na to czy reklamacja została złożona przez Klienta Bankowi czy też mają one związek z inną reklamacją Klienta).
6. Jeżeli reklamacja złożona przez Klienta Bankowi oparta jest na zarzutach dotyczących działań lub zaniechań Banku, Bank jest zobowiązany do przekazania zakładowi

ubezpieczeń swojego stanowiska i wyjaśnień w przedmiocie zarzutów, na których oparta jest reklamacja:

- 1) bez wezwania ze strony zakładu ubezpieczeń w przypadku jeśli taka reklamacja została złożona przez Klienta Bankowi - najpóźniej w ciągu 3 dni roboczych od otrzymania przez Bank takiej reklamacji;
 - 2) oraz na wezwanie zakładu ubezpieczeń i w terminie wskazanym przez zakład ubezpieczeń, nie krótszym niż 5 dni roboczych, jeśli taka reklamacja została złożona przez Klienta zakładowi ubezpieczeń (w takim przypadku zakład ubezpieczeń przekazuje treść reklamacji Bankowi w takim wezwaniu).
7. Bank jest zobowiązany do przekazania zakładowi ubezpieczeń wszelkich wyjaśnień, informacji i dokumentów żądanych przez zakład ubezpieczeń od Banku w związku ze złożoną przez Klienta reklamacją w terminie wskazanym przez zakład ubezpieczeń, nie krótszym niż 5 dni roboczych.

§ 24

1. Odpowiedzi na reklamację ubezpieczeniową, zakład ubezpieczeń udziela w formie elektronicznej lub papierowej.
2. Kopię odpowiedzi zakład ubezpieczeń przesyła do Banku.
3. Po wpłynięciu na adres mailowy kopii odpowiedzi zakładu ubezpieczeń na reklamację ubezpieczeniową, pracownik sekretariatu dokonuje jej archiwizacji.

Rozdział 6. Rzecznik Finansowy

§ 25

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.

§ 26

1. Bank w **terminie 45 dni** od zakończenia roku kalendarzowego przekazuje Rzecznikowi Finansowemu sprawozdanie zgodnie ze wzorem sprawozdania wskazanym przez Rzecznika Finansowego, 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 dostępny jest na stronie internetowej Rzecznika Finansowego na stronie internetowej www.rf.gov.pl.

Rozdział 7. Postanowienia końcowe

§ 27

1. Postanowień: § 4 ust. 5 (w zakresie informacji przekazywanych klientom, o których mowa w § 4 ust. 5), § 4 ust. 4 pkt 7, (w zakresie możliwości odwołania do Rzecznika Finansowego), § 8 ust. 3, § 12 ust. 6, § 13 ust. 4 i ust. 7 pkt 4 (w zakresie wskazania stosownych postanowień regulaminów i umów podpisanych z klientem), § 13 ust. 9 pkt 3, § 13 ust. 10 pkt 3 , § 13 ust. 11 i 12 §§ 26-27 nie stosuje się do klientów instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą oraz rolników.
2. Postanowień § 13 ust. 9 pkt 4, ust. 10 (w zakresie możliwości zwrócenia się do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumentów) i pkt 4, ust. 11 pkt 3, ust. 12 pkt 3 nie stosuje się do klientów instytucjonalnych.

§ 28

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