

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 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

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

- 1) Bank – Żuławski Bank Spółdzielczy;
- 2) jednostka rozpatrująca – komórka organizacyjna, której zakres zadań odnosi się do przedmiotu reklamacji/skargi/wniosku;
- 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/Filia Banku;
- 6) 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;
- 7) proces reklamacyjny – proces rozpatrywania reklamacji obejmujący etapy przyjęcia, rejestracji, analizy, realizacji i udzielenia odpowiedzi na złożone oświadczenie klienta;
- 8) 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;
- 9) 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;
- 10) skarga – każde wystąpienie klienta, z wyjątkiem reklamacji, kierowane do Banku odnoszące się do zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Bank lub wykonywanej przez Bank działalności;
- 11) skarga ubezpieczeniowa – każde oświadczenie klienta zawierające jednoznaczną krytykę zakładu, z którym Bank współpracuje lub zachowań jego pracowników lub Banku działającego jako pośrednik ubezpieczeniowy lub jako ubezpieczający (strona umowy ubezpieczenia zawieranej na rzecz klientów) lub pracowników Banku wykonujących czynności w tym zakresie;
- 12) 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;
- 13) wniosek – każde oświadczenie klienta dotyczące poprawy funkcjonowania Banku, lepszego zaspokojenia potrzeb klientów, usprawnienia pracy lub poszerzenia oferty;
 - 14) zakład ubezpieczeń – zakład ubezpieczeń, z którym Bank współpracuje na podstawie umowy agencyjnej lub umowy ubezpieczenia zawartej na rzecz klientów;
 - 15) 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 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) 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 placówce bankowej w formie pisemnej lub ustnej do protokołu;
 - 2) telefonicznie w formie ustnej, poprzez numery, które podane są na stronie internetowej 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 w formie pisemnej, 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 1-2,13 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 12 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 § 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 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.
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 - 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.

Rejestracja reklamacji

§ 7

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

2. Rejestracja reklamacji dokonywana jest przez pracownika na stanowisku ds. zgodności, kontroli wewnętrznej i administracji.

§ 8

1. Pracownik, który otrzymał reklamację pisemną umieszcza na dokumencie:
 - 1) stempel funkcyjny wraz z podpisem;
 - 2) datę przyjęcia reklamacji;
 - 3) informację o ilości otrzymanych wraz z reklamacją załączników;i niezwłocznie przekazuje ją do stanowiska ds. zgodności, kontroli wewnętrznej i administracji, 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, a także imię i nazwisko oraz stanowisko przyjmującego zgłoszenie.
3. 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.
4. Reklamacja, o której mowa w ust. 2, jest ewidencjonowana w rejestrze reklamacji.
5. Wzór rejestru reklamacji/skarg stanowi załącznik nr 3 do niniejszych zasad.

§ 9

Reklamacja, która wpłynie do sekretariatu, rejestrowana jest w książce korespondencji przychodzącej i niezwłocznie przekazywana do stanowiska ds. zgodności, kontroli wewnętrznej i administracji.

B. Rozpatrywanie reklamacji

Przydzielanie reklamacji

§ 10

1. Każda reklamacja przekazywana jest niezwłocznie do wiadomości i zarejestrowania stanowisku ds. zgodności, kontroli wewnętrznej i administracji, w zakresie reklamacji kartowych na adres karty_reklamacje@sgb.pl
2. Pracownik przekazuje reklamację wraz ze wszystkimi załącznikami, w nieprzekraczalnym terminie do 2 dni roboczych od daty jej wpływu, a stanowisko ds. zgodności, kontroli wewnętrznej i administracji w terminie 2 dni roboczych od daty otrzymania reklamacji, przydziela reklamację do rozpatrzenia komórce organizacyjnej, której zakres zadań odnosi się do przedmiotu reklamacji.

§ 11

1. Za rozpatrzenie reklamacji odpowiada kierujący komórką, do której skierowana została reklamacja, z zastrzeżeniem ust. 2-3.
2. W przypadku, gdy reklamacja dotyczy obszaru działalności więcej niż jednej komórki organizacyjnej, pracownik odpowiedzialny za prowadzenie rejestru reklamacji w terminie 2 dni roboczych od daty otrzymania reklamacji kieruje reklamacje do rozpatrzenia przez komórkę organizacyjną, do której zakresu zadań w przeważającej mierze należy przedmiot reklamacji.

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, 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.

§ 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. 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 oświadczenie o przetwarzaniu ich danych osobowych w związku ze złożoną reklamacją/skargą/wnioskiem, stanowiące załącznik nr 14a (dotyczy reklamujących będących osobami fizycznymi) lub 14b (dotyczy reprezentantów reklamującego podmiotu – klienta instytucjonalnego).

W przypadku reklamacji/skarg/ wniosków złożonych przez skarżących o których mowa w ust. 4, w formie ustnej – do protokołu lub pisemnie w placówce Banku, pracownik wręcza

- skarżącemu załącznik nr 14c (dotyczy reklamujących będących osobami fizycznymi) lub 14d (dotyczy reprezentantów reklamującego podmiotu – klienta instytucjonalnego).
6. 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 stempel funkcyjny osoby udzielającej odpowiedzi.
 7. Wzór odpowiedzi pozytywnej do klienta zawiera załącznik 9.
 8. 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 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 z zastrzeżeniem ust. 9.
 9. Pouczenie, o którym mowa w ust. 7, powinno mieć następujące brzmienie:

„Żuławski Bank Spółdzielczy 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 tj. Sądu Rejonowego w Malborku, ul. 17 go Marca 3, 82-200 Malbork, ze wskazaniem Żuławskiego Banku Spółdzielczego 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;
 - 3) Bankowym Arbitrażem Konsumenckim przy Związku Banków Polskich,
 10. Oświadczenie, o którym mowa w ust. 9 powinno mieć następujące brzmienie:

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

Żuławski Bank Spółdzielczy z siedzibą w Nowym Dworze Gdańskim wyraża zgodę na udział w pozasądowym postępowaniu w sprawie rozwiązywania sporów między Panią/em a Żuławskim Bankiem Spółdzielczym z siedzibą w Nowym Dworze Gdańskim przed:

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

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

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 konsumenckich³.
12. Odpowiedź na reklamację przekazywana jest zawsze do wiadomości komórki rejestrującej reklamację.

§ 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 do pracownika odpowiedzialnego za prowadzenie rejestru reklamacji.
2. Pracownik odpowiedzialny za prowadzenie rejestru reklamacji 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 w formie elektronicznej do wiadomości jednostki rozpatrującej, która pierwotnie udzielała odpowiedzi na zgłoszenie klienta.

D. Przechowywanie dokumentacji

§ 15

1. Za przechowywanie dokumentacji (w formie papierowej i/lub elektronicznej), dotyczącej zgłaszanych reklamacji, odpowiedzialna jest Centrala Banku.
2. Okres przechowywania dokumentacji, o której mowa w ust. 1 wynosi 6 lat (licząc od ostatniego dnia roku kalendarzowego, w którym złożono reklamację/skargę) lub dłużej, jeżeli tak wynika z obowiązujących przepisów prawa”.

E. Sprawozdawczość

§ 16

W ciągu 30 dni od zakończenia roku kalendarzowego stanowisko ds. zgodności, kontroli wewnętrznej i administracji przekazuje Zarządowi roczne sprawozdanie dotyczące reklamacji.

Rozdział 3. Postępowanie wewnętrzne Banku

§ 17

1. W przypadku uznania przez jednostkę rozpatrującą reklamację lub skargę za zasadną, pracownik odpowiedzialny za prowadzenie rejestru reklamacji zleca odpowiednim komórkom

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

³ Dotyczy sporów będących następstwem reklamacji złożonych od dnia 10 stycznia 2017 r.

organizacyjnym 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 do pracownika odpowiedzialnego za prowadzenie rejestru reklamacji wraz z propozycją mechanizmów ograniczających ryzyko wystąpienia reklamacji.
 3. Pracownik odpowiedzialny za prowadzenie rejestru reklamacji koordynuje proces usuwania stwierdzonych nieprawidłowości uznanych w reklamacji za zasadne.
 4. Pracownik odpowiedzialny za prowadzenie rejestru reklamacji 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 zakwalifikowane 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 bankowej skargi, dotyczącej zachowań pracowników, przekazywana jest ona niezwłocznie do kierującego komórką organizacyjną, który sam przeprowadza wymagane czynności procesu reklamacyjnego oraz przekazuje ją do wiadomości nadzorującemu członkowi Zarządu.
2. Skargi dotyczące kierujących komórkami organizacyjnymi Centrali przekazywane są do rozpatrzenia nadzorującemu członkowi Zarządu.

§ 20

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

B. Skargi na działalność Banku

§ 21

1. Wszystkie skargi, dotyczące działalności Banku, przekazywane są do pracownika stanowiska ds. zgodności, kontroli wewnętrznej i administracji.
2. Pracownik odpowiedzialny za prowadzenie rejestru reklamacji po zarejestrowaniu skarg, o których mowa w ust. 1, przekazuje je do rozpatrzenia do właściwego organu Banku.

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 Banku, zgodnie z załącznikiem nr 4 do niniejszych zasad.
2. Informacja zawarta w rejestrze wniosków przekazywana jest przez placówkę Banku w okresach kwartalnych do stanowiska ds. zgodności, kontroli wewnętrznej i administracji - 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 – 8, § 13 – 17.

Rozdział 5. Rozpatrywanie skarg i reklamacji ubezpieczeniowych

§ 23

1. W przypadku skarg/reklamacji ubezpieczeniowych nie dotyczących działalności Banku jako pośrednika ubezpieczeniowego lub jako ubezpieczającego (strony umowy ubezpieczenia zawieranej przez Bank na rzecz klientów) związanych z zawieraniem lub wykonywaniem umów ubezpieczenia:
 - 1) odpowiednie zastosowanie znajdują: § 5, § 7, § 8 – 10, § 15 – 16, § 20 z zastrzeżeniem pkt 2 - 8;
 - 2) złożonych w sposób, o którym mowa w § 5 ust. 1 pkt 1 pracownik Banku sporządza kopię dla klienta, opatruje ją pieczętą imienną, podpisem pracownika przyjmującego oświadczenie klienta oraz datą przyjęcia;
 - 3) złożonych w sposób, o którym mowa w § 5 ust. 1 pkt 2-5 pracownik Banku przyjmujący reklamację/skargę ubezpieczeniową, w terminie do 3 dni roboczych od dnia wpływu reklamacji/skargi ubezpieczeniowej, zobowiązany jest w formie pisemnej poinformować klienta o przyjęciu jego oświadczenia i przekazaniu do zakładu ubezpieczeń;
 - 4) pracownik Banku jest zobowiązany w ciągu 2 dni roboczych od otrzymania od Klienta skargi/reklamacji ubezpieczeniowej do jej przekazywania zakładowi ubezpieczeń na adres skargi@concordiaubezpieczenia.pl, reklamacje@tuz.pl w formie wyłącznie elektronicznej (skan skargi/reklamacji ubezpieczeniowej) i odnotowuje w rejestrze informacje o przekazaniu skargi/reklamacji ubezpieczeniowej do zakładu ubezpieczeń;

- 5) po otrzymaniu od zakładu ubezpieczeń wiadomości mailowej potwierdzającej fakt przyjęcia przez zakład ubezpieczeń od pracownika Banku reklamacji/skargi ubezpieczeniowej do rozpatrzenia, pracownik Banku archiwizuje wiadomość mailową otrzymaną od zakładu ubezpieczeń (zakład ubezpieczeń jest zobowiązany w terminie 1 dnia roboczego od dnia przekazania przez pracownika Banku skargi/reklamacji ubezpieczeniowej potwierdzić fakt jej otrzymania poprzez wysłanie wiadomości mailowej);
 - 6) pracownik Banku, na żądanie zakładu ubezpieczeń, udziela niezbędnych informacji i przekazuje dokumenty niezbędne do oceny zasadności skargi/reklamacji ubezpieczeniowej, z zastrzeżeniem obowiązku zachowania tajemnicy bankowej danych innych niż objętych jednocześnie tajemnicą ubezpieczeniową;
 - 7) po przekazaniu przez pracownika Banku skargi/reklamacji ubezpieczeniowej do zakładu ubezpieczeń ich rozpatrzenie następuje przez zakład ubezpieczeń w trybie i na zasadach obowiązujących w zakładzie ubezpieczeń z zastrzeżeniem pkt 8;
 - 8) po wpłynięciu na adres mailowy sekretariat@zulawskibs.pl kopii odpowiedzi zakładu ubezpieczeń na skargę/reklamację ubezpieczeniową pracownik Banku dokonuje jej archiwizacji.
2. W przypadku skargi/reklamacji ubezpieczeniowych dotyczących działalności Banku jako:
 - 1) pośrednika ubezpieczeniowego lub
 - 2) strony umowy grupowego ubezpieczenia tj. ubezpieczającego zawierającego umowy ubezpieczenia na rzecz klientów Bankuzwiązanych z zawieraniem lub wykonywaniem umów ubezpieczenia odpowiednie zastosowanie znajdują § 5 – 20, z zastrzeżeniem ust. 3-4 i 6.
 3. W przypadkach opisanych w ust. 2 pkt 1:
 - 1) przed udzieleniem odpowiedzi na skargę/reklamację ubezpieczeniową, pracownik Banku jest zobowiązany do ustalenia z zakładem ubezpieczeń stanowiska w sprawie nie później niż w terminie 10 dni od dnia wpływu skargi/reklamacji ubezpieczeniowej do Banku;
 - 2) gdy skarga/reklamacja została złożona przez klienta bezpośrednio do zakładu ubezpieczeń Zakład niezwłocznie, nie później niż w terminie 2 dni od wpływu skargi/reklamacji do zakładu informuje o tym Bank. Przed udzieleniem odpowiedzi na skargę/reklamację ubezpieczeniową, pracownik Banku jest zobowiązany do ustalenia z zakładem stanowiska w sprawie nie później niż w terminie 8 dni od dnia przekazania przez zakład skargi/reklamacji ubezpieczeniowej, gdy klient złożył ją bezpośrednio w zakładzie.
 4. W przypadkach opisanych w ust. 2 pkt 2, gdy skarga/reklamacja została złożona przez klienta bezpośrednio do zakładu, zakład jest zobowiązany przekazać Bankowi skargę/reklamację ubezpieczeniową w terminie 7 dni od dnia jej wpływu do zakładu.
 5. W przypadku odpowiedzi negatywnej na zarzuty klienta dotyczące przypadków opisanych w ust. 2 pkt. 1) treść odpowiedzi na skargę/reklamację ubezpieczeniową powinna dodatkowo zawierać pouczenie o możliwości wniesienia skargi do Rzecznika Finansowego w przypadku gdy skarga dotyczy działalności Banku jako pośrednika ubezpieczeniowego.
 6. Postanowienia § 12 ust. 6 nie stosuje się do skarg ubezpieczeniowych, o których mowa w ust. 2.

Rozdział 6. Rzecznik Finansowy

§ 24

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.

§ 25

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 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 dostępny jest na stronie internetowej Rzecznika Finansowego na stronie internetowej www.rf.gov.pl.

Rozdział 7. Postanowienia końcowe

§ 26

1. Postanowień: C 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 § 24-25 nie stosuje się do klientów instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą oraz rolników.
2. § 13 ust.9 (w zakresie możliwości zwrócenia się do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Praw Konsumentów) i pkt. 4, ust.9 pkt.3, ust.10 pkt.3 nie stosuje się do klientów instytucjonalnych.”

§27

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