



**Bank Spółdzielczy w Bytowie**  
Spółdzielcza Grupa Bankowa

**ZASADY  
SKŁADANIA I ROZPATRYWANIA REKLAMACJI, SKARG I WNIOSKÓW  
w Banku Spółdzielczym w Bytowie**

**SPIS TREŚCI**

<b>Rozdział 1.</b>	<b>Postanowienia ogólne</b>	<b>3</b>
<b>Rozdział 2.</b>	<b>Przebieg procesu reklamacyjnego</b>	<b>4</b>
	2.1. Przyjęcie reklamacji	4
	2.1.1. Złożenie reklamacji	4
	2.1.2. Potwierdzenie złożenia reklamacji	5
	2.1.3. Rejestracja reklamacji	5
	2.2. Rozpatrywanie reklamacji	6
	2.2.1. Przydzielenie reklamacji	6
	2.3. Udzielenie odpowiedzi na reklamację	6
	2.4. Przechowywanie dokumentacji	8
	2.5. Sprawozdawczość	8
<b>Rozdział 3.</b>	<b>Postępowanie wewnętrzne Banku</b>	<b>8</b>
<b>Rozdział 4.</b>	<b>Rozpatrywanie skarg i wniosków</b>	<b>9</b>
	4.1. Skargi na zachowanie pracowników	9
	4.2. Skargi na członków Zarządu Banku oraz na Zarząd Banku	9
	4.3. Skargi na działalność Banku	9
	4.4. Wnioski dotyczące poprawy funkcjonowania Banku oraz poszerzenia jego oferty produktowej	9
<b>Rozdział 5.</b>	<b>Rozpatrywanie skarg i reklamacji ubezpieczeniowych</b>	<b>10</b>
<b>Rozdział 6.</b>	<b>Rzecznik finansowy</b>	<b>11</b>
<b>Rozdział 7.</b>	<b>Postanowienia końcowe</b>	<b>11</b>

Załączniki:

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

## Rozdział 1

### Postanowienia ogólne

#### § 1

1. Niniejsze „Zasady składania i rozpatrywania skarg, reklamacji i wniosków”, zwane dalej Zasadami, określają tryb przyjmowania i rozpatrywania reklamacji kierowanych do Banku przez jego klientów i pracowników.
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

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

- 1) **Bank** – Bank Spółdzielczy w Bytowie;
- 2) **komórka ds. reklamacji** – komórka organizacyjna lub stanowisko, których zakres zadań obejmuje rozpatrywanie reklamacja/skargi/wniosków, koordynowanie rozpatrywania reklamacji, skarg i wniosków tj. stanowisko ds. administracyjnych i zabezpieczeń;
- 3) **klient** – każdy podmiot składający lub zamierzający złożyć reklamację/skarżę/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 kontaktach emerytalnych oraz indywidualnych kontaktach zabezpieczenia emerytalnego, a także pracownik Banku;
- 4) **osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą** – obejmuje również, wspólników spółek cywilnych;
- 5) **placówka Banku** – Centrala/Oddziały/Punkty Obsługi Klienta Banku zajmujące się obsługą klienta;
- 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 roku 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 usług i produktów ubezpieczeniowych;
- 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) **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 niezmięnionej postaci;
- 12) **wniosek** – każde oświadczenie klienta dotyczące poprawy funkcjonowania Banku, lepszego zaspokojenia potrzeb klientów, usprawnienia pracy lub poszerzenia oferty;
- 13) **zakład ubezpieczeń** – zakład ubezpieczeń, z którym Bank współpracuje na podstawie umowy agencyjnej lub umowy ubezpieczenia zawartej na rzecz klientów;
- 14) **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 5;
  - 3) na stronie internetowej Banku, w placówce Banku.
4. Informacja, o której mowa w ust. 3, zawiera:
  - 1) przyjętą przez Bank formę oraz miejsce składania reklamacji;
  - 2) wskazanie danych kontaktowych umożliwiających złożenie reklamacji;
  - 3) zakres danych kontaktowych, które winien dostarczyć klient w celu sprawnego przeprowadzenia procesu rozpatrywania reklamacji, w przypadku gdy Bank takich danych nie posiada;
  - 4) termin rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi na reklamację;
  - 5) sposób potwierdzenia wpływu reklamacji;
  - 6) sposób powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji, w tym formę odpowiedzi i sposób jej doręczenia;
  - 7) pouczenie o którym mowa w § 13 ust. 7 i 8;
  - 8) informację o podmiocie uprawnionym do pozasądowego rozwiązywania sporów, w tym adres strony internetowej podmiotu uprawnionego.
5. W odniesieniu do klientów, którzy nie zawarli z Bankiem umowy informację, o których mowa w ust. 4 powinny zostać dostarczone w terminie 7 dni od dnia, w którym nastąpiło zgłoszenie roszczeń klienta wobec Banku. Wzór informacji, o której mowa w zdaniu poprzednim stanowi **Załącznik nr 7** do niniejszych Zasad.

### 2.1. Przyjęcie reklamacji

#### 2.1.1. Złożenie reklamacji

### § 5

1. Bank zapewnia klientowi możliwość złożenia reklamacji:
  - 1) osobiście w placówce Banku w formie pisemnej lub ustnej do protokołu;
  - 2) telefonicznie w formie ustnej poprzez kontakt pracownikiem Banku, za pośrednictwem numerów podanych na stronie internetowej Banku;
  - 3) listownie w formie pisemnej na adres placówki Banku;
  - 4) faksem na numery placówek Banku, podane na stronie internetowej Banku;
  - 5) z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wysyłając e-mail na adres podany na stronie internetowej Banku z zastrzeżeniem ust. 6.
2. Treść reklamacji złożonej w formie pisemnej powinna zawierać:
  - 1) imię i nazwisko lub nazwę składającego reklamację;
  - 2) adres korespondencyjny;
  - 3) dokładny opis zdarzenia lub przedmiotu zastrzeżeń klienta;
  - 4) oczekiwany przez klienta stan po rozpatrzeniu zastrzeżeń;
  - 5) własnoręczny podpis składającego reklamację.
3. Dodatkowo, w celu ułatwienia identyfikacji klienta, formularz reklamacji może zawierać następujące dane: PESEL, NIP lub REGON.
4. Wzory formularzy reklamacyjnych stanowią **Załączniki nr 1-2, 14** do niniejszych Zasad.
5. Formularze reklamacji dostępne są także na stronie internetowej Banku.
6. W przypadku transakcji dokonanych kartami płatniczymi obowiązują zasady składania i rozpatrywania reklamacji opisane w **Załączniku nr 13** do niniejszych Zasad.
7. Pracownik Banku przyjmując zgłoszenie reklamacyjne w formie pisemnej, o którym mowa w ust. 1, ma obowiązek sprawdzić, czy pismo zawiera dane wymagane w ust. 2. W przypadku stwierdzenia braku informacji wymaganych do rozpatrzenia reklamacji, należy poprosić klienta o ich uzupełnienie.

8. W sytuacji odmowy podania przez klienta wszystkich danych niezbędnych do rozpoczęcia procesu reklamacyjnego, pracownik Banku informuje klienta, że rozpatrzenie reklamacji nie będzie możliwe, ze względu na niekompletność oświadczenia klienta oraz niezwłocznie informuje o tym bezpośredniego przełożonego i komórkę ds. reklamacji. Niezależnie od powyższego pracownik Banku prowadzący reklamację 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.

### 2.1.2. Potwierdzenie złożenia reklamacji

#### § 6

1. 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, 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** do niniejszych Zasad poinformować klienta o przyjęciu jego oświadczenia wraz ze wskazaniem terminu rozpatrzenia reklamacji, o którym mowa w § 12 ust. 1.
3. W odniesieniu do klientów, o których mowa w § 4 ust. 5 wraz z potwierdzeniem złożenia reklamacji, o którym mowa w ust. 1-2 pracownik przyjmujący oświadczenie klienta przekazuje w formie pisemnej informację, o których mowa w § 4 ust. 4.
4. Proces reklamacyjny rozpoczyna się z datą wpływu zgłoszenia do Banku, w sposób opisany w § 5 ust. 1.

### 2.1.3. Rejestracja reklamacji

#### § 7

1. Każda reklamacja, która wpłynie do Banku w sposób opisany w § 5 ust. 1, jest rejestrowana.
2. Rejestracja reklamacji dokonywana jest przez komórkę ds. reklamacji.
3. Za koordynowanie prac związanych z prawidłowym prowadzeniem rejestru zgłoszeń reklamacji odpowiada komórka ds. reklamacji.

#### § 8

1. Pracownik placówki Banku, który otrzymał reklamację pisemną umieszcza na dokumencie:
  - 1) pieczętą imienną wraz z podpisem,
  - 2) datę przyjęcia reklamacji,
  - 3) informację o ilości otrzymanych wraz z reklamacją załączników
 i niezwłocznie przekazuje ją komórce ds. reklamacji, celem jej zaewidencjonowania.
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 pieczętą imiennej oraz składa podpis, a w miejscu podpisu klienta umieszcza adnotację „*Reklamacja przyjęta w rozmowie telefonicznej w dniu[.....]o godz. [.....]*”.
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 pieczętą imiennej oraz składa podpis.
4. Formularz reklamacji wraz z załącznikami, pracownik przekazuje komórce ds. reklamacji.

#### § 9

Reklamacja, która wpłynie do sekretariatu Zarządu Banku, rejestrowana jest w książce korespondencji przychodzącej i niezwłocznie przekazywana komórce ds. reklamacji.

## 2.2. Rozpatrywanie reklamacji

### 2.2.1. Przydzielanie reklamacji

#### § 10

1. Pracownik komórki ds. reklamacji, rejestruje reklamację wraz ze wszystkimi załącznikami, w nieprzekraczalnym terminie do 2 dni roboczych od daty jej wpływu. Wzór rejestru stanowi **Załącznik nr 3** do niniejszych Zasad.
2. Komórka ds. reklamacji, w terminie 2 dni roboczych od daty otrzymania reklamacji, przydziela reklamację do rozpatrzenia komórce/jednostce organizacyjnej Banku, której zakres zadań odnosi się do przedmiotu reklamacji.

#### § 11

1. Za rozpatrzenie reklamacji odpowiada kierujący komórka/jednostką organizacyjną Banku, do których reklamację przydzielono do rozpatrzenia.
2. W przypadku, gdy reklamacja dotyczy obszaru działalności więcej niż jednej komórki/jednostki organizacyjnej Banku, komórka ds. reklamacji, w terminie 2 dni roboczych od daty otrzymania reklamacji kieruje reklamacje do rozpatrzenia przez komórke/jednostkę organizacyjną Banku, do której zakresu zadań w przeważającej mierze należy przedmiot reklamacji.
3. Komórka/jednostka organizacyjna Banku, do której komórka ds. reklamacji skieruje reklamację, odpowiada za kompleksowe rozpatrzenie reklamacji.

## 2.3. Udzielenie odpowiedzi na reklamację

#### § 12

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

#### § 13

1. Odpowiedź na reklamację formułuje i udziela komórka organizacyjna Banku, której przydzielono reklamację do rozpatrzenia.
2. Odpowiedź na reklamację 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** do niniejszych Zasad.
4. W odniesieniu do klientów, którzy nie zawarli z Bankiem umowy, a złożyli reklamację, odpowiedź wysyłana jest na adres wskazany w reklamacji lub adres mailowy, o którym mowa w ust. 2 pkt 2.
5. Pismo do klienta uwzględniające jego roszczenia zawarte w reklamacji zawiera:
  - 1) nazwę Banku;
  - 2) numer reklamacji;
  - 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) 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 pieczętąkę imienną osoby udzielającej odpowiedzi.
6. Wzór odpowiedzi pozytywnej do klienta zawiera **Załącznik 9** do niniejszych Zasad.
7. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń klienta zawartych w reklamacji odpowiedź na reklamację powinna zawierać informacje, o których mowa w ust. 5 pkt 1–6, zgodnie z **Załącznikiem nr 8** do niniejszych Zasad 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.
8. Pouczenie, o którym mowa w ust. 7, powinno mieć następujące brzmienie:
 

*„Bank Spółdzielczy w Bytowie 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 Zarządu Banku, 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.”.
9. Odpowiedź na reklamację, o której mowa w ust. 8 zawiera oświadczenie Banku w przedmiocie wyrażenia zgody na udział w pozasądowym postępowaniu w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a Bankiem przed:<sup>1</sup>
  - 1) Rzecznikiem Finansowym,
  - 2) Sądem Polubownym przy Komisji Nadzoru Finansowego.
10. Oświadczenie, o którym mowa w ust. 9 powinno mieć następujące brzmienie:
 

*„Bank Spółdzielczy w Bytowie z siedzibą w Bytowie wyraża zgodę na udział w pozasądowym postępowaniu w sprawie rozwiązywania sporów między Panem/Panią a Bankiem Spółdzielczym w Bytowie przed:*

  - 1) Rzecznikiem Finansowym, Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa<sup>2</sup>,
  - 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.”
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 konsumenckich<sup>3</sup>.
12. Każda komórka/jednostka organizacyjna Banku, do której przekazano reklamację do rozpatrzenia jest obowiązana do przekazania komórce ds. zgodności wyczerpującej informacji na temat zajętego stanowiska co do sposobu rozpatrzenia reklamacji z podaniem odpowiednich fragmentów umowy i/lub regulaminu produktowego, w terminie 3 dni roboczych od daty udzielenia odpowiedzi klientowi.

#### § 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.
2. Komórka ds. reklamacji po zarejestrowaniu odwołania przekazuje odwołanie wraz z całą dokumentacją zgromadzoną w sprawie do komórki/jednostki organizacyjnej, do której zakresu zadań należy przedmiot reklamacji o dodatkowe wyjaśnienia.
3. Komórka/jednostka organizacyjna, do której zadań należy przedmiot reklamacji po przeanalizowaniu sprawy przekazuje projekt odpowiedzi na odwołanie do komórki ds. zgodności, a po jej zaakceptowaniu przekazuje wraz z odwołaniem oraz zgromadzoną w sprawie dokumentacją do Zarządu Banku.
4. Zarząd rozpatruje odwołanie, o którym mowa w ust. 1 i przekazuje odpowiedź klientowi Banku, w terminie do 30 dni od wpływu odwołania.
5. Odpowiedź, o której mowa w ust. 4, przekazywana jest również do wiadomości komórki ds. reklamacji, która pierwotnie otrzymała i zarejestrowała reklamację.

<sup>1</sup> Dotyczy sporów będących następstwem reklamacji złożonych od dnia 10 stycznia 2017 r.

<sup>2</sup> Dotyczy sporów będących następstwem reklamacji złożonych od dnia 10 stycznia 2017 r.

<sup>3</sup> Dotyczy sporów będących następstwem reklamacji złożonych od dnia 10 stycznia 2017 r.

## 2.4. Przechowywanie dokumentacji

### § 15

1. Za przechowywanie dokumentacji (w formie papierowej i/lub elektronicznej), dotyczącej zgłaszanych reklamacji, odpowiedzialni są:
  - 1) komórka organizacyjna Banku rozpatrująca reklamację – w przypadku reklamacji złożonych w placówkach Banku;
  - 2) kierownik Zespołu Oszczędności – w przypadku reklamacji kartowych;
  - 3) komórka ds. reklamacji – w przypadku dokumentacji związanej z rejestracją reklamacji.
2. Okres przechowywania dokumentacji, o której mowa w ust. 1 oraz nagrań, o których mowa w ust.3, powinien być nie krótszy niż 10 lat.
3. W przypadku reklamacji telefonicznych nagranie rozmów telefonicznych – reklamacji powinno być zawsze archiwizowane.

## 2.5. Sprawozdawczość

### § 16

1. Komórka ds. reklamacji, w cyklach kwartalnych przekazuje komórce ds. zgodności oraz koordynatorowi ds. ryzyka operacyjnego informacje o reklamacjach, formie pisemnej, w terminie do 10-go miesiąca po zakończeniu każdego kwartału, wg wzoru stanowiącego **Załącznik nr 5** do niniejszych Zasad.
2. W ciągu 30 dni od zakończenia roku kalendarzowego komórka ds. reklamacji przekazuje Zarządowi Banku sprawozdanie dotyczące reklamacji/skarg/wniosków.

## Rozdział 3

### Postępowanie wewnętrzne Banku

### § 17

1. W przypadku uznania reklamacji za zasadną przez komórkę organizacyjną Banku, Członek Zarządu nadzorujący daną komórkę zleca 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 komórki ds. reklamacji i komórki ds. zgodności oraz Zarządowi wraz z propozycją mechanizmów ograniczających ryzyko wystąpienia reklamacji.
3. Odpowiedni członek Zarządu koordynuje proces usuwania stwierdzonych nieprawidłowości uznanych w reklamacji za zasadne.
4. Odpowiedni członek Zarządu 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.



## Rozdział 4 Rozpatrywanie skarg

### § 18

1. Oświadczenie klienta może być zakwalifikowane jako:
  - 1) skarga (skarga na zachowanie pracownika, skarga na członka Zarządu oraz na Zarząd Banku);
  - 2) reklamacja,
  - 3) wniosek.
2. O kwalifikacji, o której mowa w ust. 1 decyduje treść oświadczenia klienta.

#### 4.1. Skargi na zachowanie pracownika

### § 19

1. W przypadku wpływu:
  - 1) do Oddziału lub Punktu Obsługi Klienta skargi, dotyczącej zachowania pracowników, przekazywana jest ona niezwłocznie do kierującego Oddziałem lub Punktem Obsługi Klienta;
  - 2) do Centrali Banku skargi, dotyczącej zachowania pracowników przekazywana jest ona niezwłocznie do bezpośredniego przełożonego pracownika, którego zachowanie jest przedmiotem skargi.
2. Skargi dotyczące kierujących Oddziałem lub Punktem Obsługi Klienta przekazywane są do rozpatrzenia Zarządowi Banku.
3. Skargi dotyczące kierujących komórkami organizacyjnymi Centrali Banku przekazywane są do rozpatrzenia nadzorującemu Członkowi Zarządu.

### § 20

Do rejestracji i rozpatrywania skarg, o których mowa w § 19 oraz udzielania odpowiedzi stosuje się odpowiednio postanowienia §4 ust.1-4 (z wyłączeniem możliwości odwołania się do Rzecznika Finansowego), § 5 ust.1-3 i 7-9, §6 ust.1-2 i 4, §§7-11, § 12 ust.1-5, 7 i 8, § 13 ust.1-4 i ust.7 pkt 1-2 i 4-5, ust. 8 pkt 1-2, 4-5 i 12, § § 14-17.

#### 4.2. Skargi na członków Zarządu Banku oraz na Zarząd Banku

### § 21

1. Wszystkie skargi, dotyczące członków Zarządu Banku lub Zarząd Banku związane z funkcjonowaniem Banku przekazywane są do komórki ds. reklamacji.
2. Komórka ds. reklamacji po zarejestrowaniu skargi, o której mowa w ust. 1, dokonuje jej analizy, zbiera wyjaśnienia w przedmiocie skargi i sporządza opis w sprawie.
3. Komórka ds. reklamacji przekazuje skargę wraz z opisem do Rady Nadzorczej.
4. Rada Nadzorcza rozpatruje skargę zgodnie zobowiązującymi w Banku regulacjami.
5. Do skarg, o których mowa w ust. 1 stosuje się odpowiednio postanowienia §4 ust.1-4 (z wyłączeniem możliwości odwołania się do Rzecznika Finansowego), § 5 ust.1-3 i 7-9, §6 ust.1-2 i 4, §§7-11, § 12 ust.1-5, 7 i 8, § 13 ust.1-4 i ust.7 pkt 1-2 i 4-5, ust. 8 pkt 1-2, 4-5 i 12, § § 14-17.

#### 4.3. Skargi na działalność Banku

### § 22

1. Wszystkie skargi, dotyczące działalności Banku, przekazywane są do komórki ds. reklamacji.
2. Komórka ds. reklamacji, po zarejestrowaniu skarg, o których mowa w ust. 1, przekazuje je do rozpatrzenia do Zarządu Banku.
3. Do rejestracji i rozpatrywania skarg, o których mowa w ust. 1 oraz udzielania odpowiedzi stosuje się odpowiednio §4 ust.1-4 (z wyłączeniem możliwości odwołania się do Rzecznika Finansowego), § 5 ust.1-3 i 7-9, §6 ust.1-2 i 4, §§7-11, § 12 ust.1-5, 7 i 8, § 13 ust.1-4 i ust.7 pkt 1-2 i 4-5, ust. 8 pkt 1-2, 4-5 i 12, § § 14-17.

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

### § 23

1. Oświadczenia składane przez klientów Banku, dotyczące poprawy jego funkcjonowania oraz poszerzenia oferty produktów ewidencjonowane są w rejestrze wniosków, stanowiącym **Załącznik nr 4** do niniejszych Zasad i przekazywane są do Zarządu Banku.

2. Informacja zawarta w rejestrze wniosków przekazywana jest przez komórkę ds. reklamacji do komórki ds. zgodności oraz do koordynatora ds. ryzyka operacyjnego - 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 ust. 1 stosuje się odpowiednio postanowienia §4 ust.1, §5 ust. 1-3, §6 ust.1 i 4, §§ 7-11, §12 ust.1-3 i 5-8, §13 ust.1-6 i 9, §§14-17 niniejszych Zasad.

## Rozdział 5

### Rozpatrywanie skarg i reklamacji ubezpieczeniowych

#### § 24

1. W przypadku złożenia przez klienta skargi/reklamacji ubezpieczeniowej zawierającej zastrzeżenia co do usług świadczonych przez zakład ubezpieczeń:
  - 1) osobiście w formie pisemnej w placówce Banku lub listownie w formie pisemnej na adres placówki Banku, pracownik Banku określa na skardze/reklamacji i/albo kopercie datę jej wpływu do placówki Banku;
  - 2) osobiście w formie ustnej podczas wizyty klienta w placówce Banku pracownik Banku wypełnia formularz według wzoru stanowiącego **Załącznik nr 14** do niniejszych Zasad, przekazuje klientowi do podpisu oraz opatruje datą wpływu oraz informuje klienta, że skarga/reklamacja zostanie przekazana do zakładu ubezpieczeń.
2. W przypadku próby złożenia przez klienta skargi/reklamacji ubezpieczeniowej w formie ustnej telefonicznie pracownik placówki Banku informuje klienta o możliwości złożenia skargi/reklamacji w formie, o których mowa w ust. 1 pkt 1-2 lub w formie pisemnej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wysyłając e-mail na adres podany na stronie internetowej Banku lub na adres [skargi@concordiaubezpieczenia.pl](mailto:skargi@concordiaubezpieczenia.pl) oraz o informacjach jakie skarga/reklamacja powinna zawierać, o których mowa w ust. 5.
3. Jeżeli klient nalega na złożenie reklamacji ubezpieczeniowej w formie, o której mowa w ust. 2 pracownik Banku przyjmuje skargę/reklamację, wypełnia formularz wg wzoru stanowiącego **Załącznik nr 14** do niniejszych Zasad, opatruje datą wpływu oraz umieszcza w miejscu przeznaczonym na podpis klienta, adnotację „Skarga/Reklamacja przyjęta w rozmowie telefonicznej w dniu [.....] o godzinie [...]”.
4. Postanowień ust. 1-3 nie stosuje się w przypadku, gdy klient składa reklamację ubezpieczeniową dotyczącą umowy ubezpieczenia w Banku, który jest agentem zakładu ubezpieczeń. W takim przypadku pracownik Banku informuje klienta, że zgodnie z art. 30 ustawy z dnia 11 września 2015 roku o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, zawiadomienia i oświadczenia składane w związku z zawartą umową ubezpieczenia agentowi ubezpieczeniowemu uznaje się za złożone zakładowi ubezpieczeń, w imieniu którego bank działa, o ile zostały złożone zakładowi ubezpieczeń, w imieniu którego Bank działa, o ile zostały złożone na piśmie lub na innym trwałym nośniku. W przypadku złożenia skargi/reklamacji ubezpieczeniowej w takiej formie pracownik Banku postępuje w sposób opisany w ust. 1 pkt 1.
5. Skarga/Reklamacja ubezpieczeniowa powinna zawierać:
  - 1) oznaczenie danych klienta pozwalających na skuteczne udzielenie odpowiedzi przez zakład ubezpieczeń;
  - 2) numer polisy/szkody/sprawy;
  - 3) określenie czego skarga/reklamacja ubezpieczeniowa dotyczy, wskazanie uzasadnienia oraz oczekiwań klienta.
6. Po otrzymaniu skargi/reklamacji ubezpieczeniowej pracownik Banku:
  - 1) zobowiązany najpóźniej następnego dnia roboczego po dniu wpływu skargi/reklamacji ubezpieczeniowej, do jej przekazania wraz z załącznikami, zakładowi ubezpieczeń na adres [skargi@concordiaubezpieczenia.pl](mailto:skargi@concordiaubezpieczenia.pl) (z żądaniem potwierdzenia dostarczenia i odczytu) w formie elektronicznej (skan/zdjęcie skargi/reklamacji ubezpieczeniowej wraz z załącznikami) i odnotowuje w rejestrze informację o przekazaniu skargi/reklamacji ubezpieczeniowej z załącznikami do zakładu ubezpieczeń;
  - 2) przesyła oryginał skargi/reklamacji wraz z załącznikami listem poleconym na adres zakładu ubezpieczeń z dopiskiem „Reklamacja klienta” najpóźniej w terminie 3 dni roboczych od dnia wpływu reklamacji placówki Banku, a w przypadku reklamacji ubezpieczeniowych złożonych w formie pisemnej przesłanej przesyłką pocztową dodatkowo dołącza kopertę.
  - 3) przesyła otrzymana wiadomość e-mail na adres [skargi@concordiaubezpieczenia.pl](mailto:skargi@concordiaubezpieczenia.pl) (z żądaniem potwierdzenia dostarczenia i odczytu) najpóźniej następnego dnia roboczego po dniu otrzymania wiadomości od klienta, w przypadku skargi/reklamacji ubezpieczeniowych złożonych drogą elektroniczną.

## § 25

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

## § 26

1. Odpowiedzi na skargę/reklamację ubezpieczeniową, zakład ubezpieczeń udziela w formie elektronicznej lub papierowej, z zastrzeżeniem § 25.
2. Kopię odpowiedzi zakład ubezpieczeń przesyła do Banku.
3. Po wpłynięciu na adres mailowy [bank@bbytow.com.pl](mailto:bank@bbytow.com.pl) kopii odpowiedzi zakładu ubezpieczeń na reklamację ubezpieczeniową, pracownik ds. reklamacji dokonuje jej archiwizacji.

## Rozdział 6

### Rzecznik Finansowy

## § 27

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.

## § 28

1. Bank w terminie 45 dni od zakończenia roku kalendarzowego przekazuje Rzecznikowi Finansowemu sprawozdanie zgodnie z **Załącznikiem 10** do niniejszych Zasad 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) informację 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 na rzecz klientów prawomocnym orzeczeniem sądów.
3. Wzór sprawozdania, o którym mowa w ust. 2 stanowi **Załącznik nr 10** do niniejszych zasad.

## Rozdział 7

### Postanowienia końcowe

## §29

Postanowień:

- 1) §4 ust.3 pkt 2 i ust.5 (w zakresie informacji przekazywanych klientom, o których mowa w § 4 ust.5);
- 2) §4 ust.4 pkt 7-9 (w zakresie możliwości odwołania do Rzecznika Finansowego),
- 3) §6 ust.3,
- 4) §12 ust.6,
- 5) §13 ust.4 i 5 pkt 4 (w zakresie wskazania stosownych postanowień regulaminów i umów podpisanych z klientem) i pkt 5 , ust. 7 pkt 2 i 3, ust. 8 (w zakresie możliwości zwrócenia się do Powiatowego lub Miejskiego Rzecznika Konsumentów) pkt 2 i 3, ust. 9, ust. 10,
- 6) §§25–26

nie stosuje się do klientów instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą oraz rolników.

## §30

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

\* \*  
\*