

Załącznik  
do Uchwały Nr 38/2021  
Zarządu Banku Spółdzielczego  
w Chynowie  
z dnia 01.06.2021 r.



# **Zasady składania i rozpatrywania skarg i reklamacji**

**Chynów, czerwiec 2021 r.**

## Spis treści

Spis treści .....	1
Rozdział 1. Postanowienia ogólne .....	2
Rozdział 2. Przebieg procesu reklamacyjnego .....	3
A. Przyjęcie reklamacji .....	4
B. Rozpatrywanie reklamacji .....	8
C. Udzielenie odpowiedzi na reklamację .....	9
D. Przechowywanie dokumentacji .....	13
E. Sprawozdawczość .....	13
Rozdział 3. Postępowanie wewnętrzne Banku .....	14
Rozdział 4. Rozpatrywanie skarg .....	15
A. Skargi na zachowanie pracowników .....	15
B. Skargi na działalność Banku .....	15
C. Wnioski dotyczące poprawy funkcjonowania Banku oraz poszerzenia jego oferty produktowej .....	16
Rozdział 5. Rzecznik Finansowy .....	16
Rozdział 6. Postanowienia końcowe .....	17

### Wykaz załączników

Załącznik nr 1 Formularz reklamacji (klienci indywidualni)	
Załącznik nr 2 Formularz reklamacji (klienci instytucjonalni)	
Załącznik nr 3 Rejestr reklamacji/skarg	
Załącznik nr 4 Rejestr wniosków	
Załącznik nr 5 Informacja o przyjętych, zarejestrowanych i rozpatrzonych reklamacjach/ skargach / Informacja o przyjętych wnioskach	
Załącznik nr 6 Wzór pisma informującego o wpływie reklamacji/skargi/wniosku	
Załącznik nr 6a Wzór pisma informującego o usłudze chargeback	
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 Formularz reklamacji kartowej klient indywidualny	
Załącznik nr 11 Formularz reklamacji kartowej klient instytucjonalny	
Załącznik nr 12 Reklamacje dotyczące transakcji dokonywanych kartami płatniczymi	
Załącznik nr 13a Klauzula informacyjna administratora danych dotycząca przetwarzania danych osobowych dla klienta będącego osobą fizyczną	
Załącznik nr 13b Klauzula informacyjna administratora danych dotycząca przetwarzania danych osobowych dla reprezentanta podmiotu instytucjonalnego	
Załącznik nr 13c Klauzula informacyjna administratora danych dotycząca przetwarzania danych osobowych dla pełnomocnika osoby fizycznej/podmiotu instytucjonalnego	

## **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.

### **§ 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 Chynowie;
- 2) FDP – First Data Polska S.A.
- 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 oraz rolników;
- 5) placówka Banku – Centrala 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, Bankowy Arbitraż Konsumentcki przy Związku Banków Polskich;
- 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 usług świadczonych przez Bank ;

- 9) skarga – każde wystąpienie klienta, z wyjątkiem reklamacji, kierowane do Banku odnoszące się do zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Bank lub wykonywanej przez Bank działalności;
- 10) trwałe nośnik informacji – trwałe nośnik informacji w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 roku o usługach płatniczych tj. nośnik umożliwiający klientowi przechowywanie adresowanych do niego informacji w sposób umożliwiający dostęp do nich przez okres odpowiedni do celów sporządzenia tych informacji i pozwalający na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci;
- 11) wniosek – każde oświadczenie klienta dotyczące poprawy funkcjonowania Banku, lepszego zaspokojenia potrzeb klientów, usprawnienia pracy lub poszerzenia oferty;
- 12) zgłoszenie klienta – złożona przez klienta reklamacja/skarga/wniosek;
- 13) IOD – Inspektor Ochrony Danych;
- 14) ASI – Administrator Systemu Informatycznego;
- 15) Transakcja płatnicza- transakcja zdefiniowana w Ustawie o usługach płatniczych – transakcje kartami płatniczymi oraz płatności internetowe.

## **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 § 15 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 7 do niniejszych zasad.

## **A. Przyjęcie reklamacji**

### ***Złożenie reklamacji***

#### **§ 5**

1. Bank zapewnia klientowi możliwość złożenia reklamacji:
  - 1) osobiście w siedzibie Banku, w formie pisemnej lub ustnej do protokołu;
  - 2) telefonicznie w formie ustnej poprzez kontakt z pracownikami Banku, którego numery podane są na stronie internetowej Banku;
  - 3) listownie w formie pisemnej na adres siedziby Banku;
  - 4) z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wysyłając e-mail na adres podany na stronie internetowej Banku;
  - 5) faksem w formie pisemnej na numery placówek Banku, podane na stronie internetowej Banku, z zastrzeżeniem ust. 6.
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.
  - 6) numer telefonu w przypadku wyrażania przez klienta woli otrzymania odpowiedzi na reklamację za pośrednictwem poczty elektronicznej (e-mail).
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, 10-11 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. 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. Niezależnie od powyższego osoba rozpatrująca udziela odpowiedzi na reklamację klienta w terminie wskazanym w § 14 ust. 1, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach w terminie określonym w § 14 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 Zespołu handlowego 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 (zał. 6a).
7. Decyzja w sprawie zwrotu kwoty transakcji posiadaczowi karty/użytkownikowi karty jest niezależna od Banku.
8. Pracownik Zespołu handlowego informuje posiadacza karty/użytkownika karty 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, o których mowa w § 4 ust. 1 – 4, § 5, § 8 ust. 1, 2, 4, § 9, § 10, § 11, § 12, § 13, § 14, § 15 ust. 1 – 3, 7 – 14, § 16 - § 19, § 27 – 28.
2. W przypadku stwierdzenia przez pracownika Zespołu handlowego, że transakcja, o której mowa w ust. 1 nie była autoryzowana, pracownik tej komórki jest zobowiązany niezwłocznie przekazać dyspozycję do Zespołu finansowo-księgowego, 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 Zespołu handlowego.
4. Pracownik Zespołu handlowego niezwłocznie przekazuje klientowi informację, o której mowa w ust. 3.

## ***Potwierdzenie złożenia reklamacji***

### **§ 8**

1. Z zastrzeżeniem § 5 ust. 8, 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, swoim podpisem oraz 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 § 14 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 w sposób opisany w § 5 ust. 1, jest rejestrowana.
2. Rejestracja reklamacji dokonywana jest przez:
  - 1) Pracownika Banku, który przyjął reklamację klienta .
3. Za koordynowanie prac związanych z prawidłowym rejestrowaniem reklamacji i przygotowanie odpowiedzi do klienta odpowiada Wiceprezes Zarządu.

### **§ 10**

1. Pracownik 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.
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.

## § 11

Reklamacja, która wpłynie do sekretariatu Zarządu Banku, niezwłocznie przekazywana jest do Stanowiska organizacyjno-administracyjnego.

## **B. Rozpatrywanie reklamacji**

### *Przydzielanie reklamacji*

## § 12

1. Pracownik Banku, rejestruje reklamację wraz ze wszystkimi załącznikami, w nieprzekraczalnym terminie do 2 dni roboczych od daty jej wpływu.
2. Stanowisko organizacyjno-administracyjne, w terminie 2 dni roboczych od daty otrzymania reklamacji lub od dnia otrzymania informacji o reklamacji, o której mowa w ust. 1, przydziela reklamację do rozpatrzenia komórce organizacyjnej, której zakres zadań odnosi się do przedmiotu reklamacji.

## § 13

1. Za przygotowanie wsadu merytorycznego do rozpatrzenia reklamacji odpowiadają kierujący jednostkami organizacyjnymi Banku, do których reklamację przydzielono do rozpatrzenia.
2. Każda jednostka organizacyjna Banku, do której przekazano reklamację do rozpatrzenia, jest obowiązana do przekazania do Wiceprezesa Zarządu wszelkich niezbędnych dokumentów oraz wsadu merytorycznego zawierającego w szczególności:
  - 1) stanowisko co do sposobu rozpatrzenia reklamacji;
  - 2) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba, że reklamacja ma zostać rozpatrzona zgodnie z wolą klienta
  - 3) wyczerpującą informację na temat zajętego stanowiska co do sposobu rozpatrzenia reklamacji z podaniem odpowiednich fragmentów umowy i/lub regulaminu produktowego;

w terminie 2 dni roboczych od daty otrzymania zgłoszenia od stanowiska organizacyjno-administracyjnego.

3. W szczególnie skomplikowanych przypadkach możliwe jest wydłużenie terminu, o którym mowa powyżej po uzyskaniu uprzedniej akceptacji Prezesa Zarządu.
4. Każda jednostka organizacyjna, do której przekazano reklamację do rozpatrzenia zobowiązana jest do poinformowania Stanowiska organizacyjno-administracyjnego, nie później niż w terminie 5 dni od dnia przekazania reklamacji o braku możliwości udzielenia klientowi odpowiedzi w terminie określonym w § 14 ust 1, a w przypadku złożenia reklamacji dotyczącej transakcji dokonanej kartą, o braku możliwości udzielenia klientowi odpowiedzi w terminie, o którym mowa w § 14 ust. 2 (35 dni roboczych).

### **C. Udzielenie odpowiedzi na reklamację**

#### § 14

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 szczególne skomplikowane przypadki uznaje się konieczność uzyskania przez Bank dodatkowych informacji od podmiotów trzecich współpracujących z Bankiem niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji m.in.: reklamacje kartowe, sprawy związane z windykacją kredytów, sprawy spadkowe, fraudy, reklamacje składane przez system Ognivo, Sorbnet, SWIFT.
4. W przypadku braku możliwości udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację w terminie określonym w ust. 1, osoba rozpatrująca reklamację w formie pisemnej lub mailowej, w przypadku gdy klient wskaże taką formę otrzymania odpowiedzi na reklamację, powiadamia 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, 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, z zastrzeżeniem ust. 6.

6. W przypadku, gdy klient wskaże formę elektroniczną, jako formę otrzymania odpowiedzi na reklamację, odpowiedź na reklamację i informacja, o której mowa w ust. 4, w formacie podpisanego elektronicznie pliku pdf i zaszyfrowana hasłem jest wysyłana na adres e-mail klienta podany w formularzu reklamacji. Hasło dla klienta umożliwiające odczytanie odpowiedzi na reklamację jest generowane przez Stanowisko organizacyjno-administracyjne i wysyłane w formie sms na numer telefonu klienta podany na formularzu reklamacji.
7. 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.
8. 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.
9. 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.

## § 15

1. Odpowiedź na reklamację formułuje i udziela pracownik rozpatrujący po otrzymaniu wsadu merytorycznego i dokumentów zgodnie z § 13 ust. 3.
2. Odpowiedź udzielana jest w formie pisemnej, 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 na adres wskazany w reklamacji przez klienta z zastrzeżeniem pkt. 2;
  - 2) na innym trwałym nośniku 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 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 klauzulę Informacyjną administratora danych (Banku) o przetwarzaniu ich danych osobowych

w związku ze złożoną(y) reklamacją/skargą/wnioskiem, stanowiące załącznik nr 13a (dotyczy reklamujących będących osobami fizycznymi) lub 13b (dotyczy reprezentantów reklamującego podmiotu – klienta instytucjonalnego), lub 13c (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 13a (dotyczy reklamujących będących osobami fizycznymi) lub 13b (dotyczy reprezentantów reklamującego podmiotu – klienta instytucjonalnego), lub 13c (dotyczy pełnomocnika klienta indywidualnego/klienta instytucjonalnego).
7. 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, 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 9.
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 8 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;
  - 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. 11 .
10. Pouczenie, o którym mowa w ust. 9, powinno mieć następujące brzmienie:

*„Bank Spółdzielczy w Chynowie 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 Banku Spółdzielczego w Chynowie, 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. Sądu Rejonowego w Grójcu ze wskazaniem Banku Spółdzielczego w Chynowie 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: <sup>1</sup>

- 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 Konsumenckim przy Związku Banków Polskich, adres strony internetowej: <https://www.zbp.pl>.

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

*Bank Spółdzielczy w Chynowie z siedzibą w Chynowie ul. Główna 62, wyraża zgodę na udział w pozasądowym postępowaniu w sprawie rozwiązywania sporów między Panią/em a – Bankiem Spółdzielczym w Chynowie z siedzibą w Chynowie u. Główna 62 przed:*

- 1) *Rzecznikiem Finansowym, Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa;*<sup>2</sup>
- 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<sup>3</sup>.

14. Odpowiedź na reklamację przekazywana jest do wiadomości Stanowiska organizacyjno-administracyjnego oraz archiwizowana w sposób określony w §17.

---

<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.

## § 16

1. W przypadku złożenia przez klienta Banku odwołania od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację, podlega ono rejestracji, zgodnie z zasadami określonymi w § 9-11.
2. Prezes Zarządu Banku przekazuje odwołanie do rozpoznania Stanowisku organizacyjno-administracyjnemu.
3. Stanowisko organizacyjno-administracyjne przekazuje projekt odpowiedzi na odwołanie do Prezesa Zarządu Banku Spółdzielczego w Chynowie, a po jego zaakceptowaniu przekazuje klientowi odpowiedź podpisaną przez Prezesa Zarządu w trybie § 15 ust. 2, w terminie określonym w § 14 ust. 1.

### **D. Przechowywanie dokumentacji**

## § 17

1. Za przechowywanie dokumentacji (w formie papierowej i/lub elektronicznej), dotyczącej zgłaszanych reklamacji, odpowiedzialni są:
  - 1) Stanowisko organizacyjno-administracyjne – w przypadku wszystkich form reklamacji złożonych w Banku, z wyjątkiem reklamacji kartowych, za których przechowywanie odpowiedzialny jest Zespół handlowy.
2. Okres przechowywania dokumentacji, o której mowa w ust. 1 wynosi 6 lat (licząc od ostatniego dnia roku kalendarzowego, w którym złożono ostatnie pismo związane z daną sprawą) lub dłużej, jeżeli tak wynika z obowiązujących przepisów prawa.
3. Dostęp do danych, o których mowa w ust. 2, posiada Stanowisko organizacyjno-administracyjne oraz Zarząd Banku.

### **E. Sprawozdawczość**

## §18

1. Stanowisko organizacyjno-administracyjne w cyklach kwartalnych prezentuje Zespołowi zarządzania ryzykami i analiz informacje o reklamacjach.
2. W ciągu 30 dni od zakończenia roku kalendarzowego Stanowisko organizacyjno-administracyjne przekazuje Zarządowi sprawozdanie dotyczące reklamacji oraz Radzie Nadzorczej podczas pierwszego posiedzenia odbywającego się po zakończeniu roku kalendarzowego, którego dotyczy sprawozdanie.

### **Rozdział 3. Postępowanie wewnętrzne Banku**

#### **§ 19**

1. W przypadku uznania reklamacji za zasadną przez jednostkę organizacyjną Banku przygotowująca wsad merytoryczny Stanowisko organizacyjno-administracyjne zleca odpowiednim komórkom organizacyjnym Banku 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 obligu 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 Stanowiska organizacyjno-administracyjnego wraz z propozycją mechanizmów ograniczających ryzyko wystąpienia reklamacji.
3. Stanowisko organizacyjno-administracyjne koordynuje proces usuwania stwierdzonych nieprawidłowości uznanych w reklamacji za zasadne.
4. Stanowisko organizacyjno-administracyjne 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 z 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 Zarządowi informacji dotyczących reklamacji, ich rozpatrywania oraz podejmowanych działań następczych, w celu wyeliminowania podobnych przypadków w przyszłości, w tym w szczególności sprawozdań zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

## § 20

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**

#### § 21

1. W przypadku wpływu do placówki Banku skargi, dotyczącej zachowań pracowników, przekazywana jest ona niezwłocznie do nadzorującego członka Zarządu Banku, który sam przeprowadza wymagane czynności, z zastrzeżeniem § 14 ust. 4.
2. Skargi dotyczące Wiceprezesa lub Członka Zarządu przekazywane są do rozpatrzenia Prezesowi Zarządu.
3. Skargi dotyczące Prezesa Zarządu przekazywane są Radzie Nadzorczej.

#### § 22

Do rejestracji i rozpatrywania skarg, o których mowa w § 21, oraz udzielania odpowiedzi stosuje się odpowiednio § 4 ust. 1 – 4, § 5 ust. 1-3, ust. 7 -9, § 8 ust. 1 – 2 i ust. 4, §§9 – 13, § 14 ust. 1-5, 7- 8 § 15 ust. 1-6, ust. 7 pkt 1 – 4, 6, ust. 9 pkt 1-2, 4-5, ust. 10 pkt 1-2, 4-5, ust. 14, §§ 16– 19.

### **B. Skargi na działalność Banku**

#### § 23

1. Wszystkie skargi, dotyczące działalności Banku, przekazywane są do Stanowiska organizacyjno-administracyjnego.
2. Stanowisko organizacyjno-administracyjne po zarejestrowaniu skarg, o których mowa w ust. 1, przekazuje je do rozpatrzenia Zarządowi Banku.
3. Do rejestracji i rozpatrywania skarg, o których mowa w ust. 1, oraz udzielania odpowiedzi stosuje się odpowiednio § 4 ust.1-4, § 5 ust. 1-3, ust. 7-9, § 8 ust. 1-2 i ust. 4, §§ 9-13, § 14 ust. 1-6, 8-9, § 15 ust. 1-6, ust. 7 pkt 1-4, 6, ust. **9 pkt 1-2, 4-5, ust. 10 pkt 1-2, 4-5**, ust. 14, §§ 16-19.



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

#### **§ 24**

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 właściwych komórek organizacyjnych Banku,
2. Informacja zawarta w rejestrze wniosków przekazywana jest przez Stanowisko organizacyjno-administracyjne w okresach kwartalnych do Zespołu zarządzania ryzykami i analiz - 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 § 24, oraz udzielania odpowiedzi stosuje się odpowiednio § 4 ust. 1, § 5 ust. 1-3, § 8 ust. 1 i 4, §9 –13, § 14 ust. 1-3, 5, 6, 8, 9, § 15 ust. 1-7 pkt 1-4, 6, i ust. 14, §§ 16-19.

### **Rozdział 5. 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](http://www.rf.gov.pl).

## **Rozdział 6. 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, 8 (w zakresie możliwości odwołania do Rzecznika Finansowego), § 8 ust. 3, § 14 ust. 7, § 15 ust. 4 i ust. 7 pkt 4 (w zakresie wskazania stosownych postanowień regulaminów i umów podpisanych z klientem), § 15 ust. 9 pkt 3, § 15 ust. 10 pkt 3, § 15 ust. 11 i 12 §§ 25-26 nie stosuje się do klientów instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, wspólników spółek cywilnych oraz rolników.
2. Postanowień § 15, 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

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