

Załącznik do  
do Uchwały Nr 204/98/2018 Zarządu  
Banku Spółdzielczego  
w Zawadzkiem  
z dnia 13.11.2018 roku

**Regulamin  
rozpatrywania reklamacji Klientów  
w Banku Spółdzielczym  
w Zawadzkiem**



**Zawadzkie listopad 2018 rok**

## ROZDZIAŁ I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

### § 1.

Niniejszy Regulamin określa organizację przyjmowania oraz tryb i zasady postępowania przy rozpatrywaniu reklamacji dotyczących czynności bankowych w rozumieniu Ustawy z dnia 29.08.1997 roku Prawo bankowe (tekst jednolity z dnia 09.10.2017 roku Dz. U. 2018.1876 z późniejszymi zmianami) wpływających do Banku Spółdzielczego w Zawadzkiem, zwanego dalej „Bankiem”. W niniejszym Regulaminie zastosowanie mają przepisy Ustawy z dnia 05.08.2015 roku o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku finansowym (tekst jednolity z dnia 25.10.2018 roku Dz. U. 2018.2038) oraz Ustawy z dnia 19.08.2011 roku o usługach płatniczych (tekst jednolity z dnia 27.10.2017 roku Dz. U. 2017.2003 z późniejszymi zmianami).

### § 2.

Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

- 1) **Bank** – Bank Spółdzielczy w Zawadzkiem
- 2) **Reklamacja** – każde wystąpienie kierowane do Banku przez Klienta Banku, odnoszące się do jego zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Bank;
- 3) **Jednostka organizacyjna Banku** – elementy struktury organizacyjnej działające dla osiągnięcia celów strategicznych Banku. W Banku jednostkami organizacyjnymi są Centrala i Oddziały.
- 4) **Klient Banku** – każdy podmiot składający lub zamierzający złożyć reklamację, będący klientem indywidualnym lub instytucjonalnym, który korzysta lub korzystał z usługi finansowej Banku lub wnioskował o świadczenie takich usług.

### § 3.

1. Do rozpatrywania reklamacji składanych przez użytkownika będącego osobą fizyczną stosuje się przepisy Ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym z jednoczesnym zastosowaniem przepisów Ustawy o usługach płatniczych dotyczących terminów rozpatrywania reklamacji.
2. Proces rozpatrywania reklamacji powinien zostać podjęty niezwłocznie po otrzymaniu reklamacji i przeprowadzony rzetelnie, wnikliwie i terminowo z zachowaniem obiektywizmu oraz z poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa i dobrych obyczajów.

## ROZDZIAŁ II. SKŁADANIE REKLAMACJI PRZEZ KLIENTA

### § 4.

1. Reklamacja może być złożona:
  - a) w formie pisemnej – osobiście w każdej jednostce organizacyjnej Banku, albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 roku – Prawo pocztowe (tekst jednolity z dnia 02.08.2017 roku Dz. U. 2017. 1481 z późniejszymi zmianami) na adres siedziby Banku: ul. Opolska 38, 47-120 Zawadzkie,
  - b) ustnie – telefonicznie albo osobiście podczas wizyty Klienta w Banku na formularzu stanowiącym załącznik nr 1 do niniejszego regulaminu,

- c) w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres [zawadzkie@bs-zawadzie.pl](mailto:zawadzkie@bs-zawadzie.pl).
2. Reklamacja może zostać złożona przez Klienta lub spisana przez pracownika Banku na formularzu stanowiącym załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu z zastrzeżeniem, że dla spraw dotyczących kart płatniczych i kredytowych reklamacje składa się zgodnie z odrębnymi regulacjami obowiązującymi w Banku.
  3. Reklamacja może być złożona przez pełnomocnika, na podstawie pisemnego pełnomocnictwa.
  4. Wykonując obowiązki dotyczące przetwarzania danych osobowych w trybie Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych osobowych), Bank:
    - a) przekazuje Klientowi klauzule informacyjną w celu rozpatrywania reklamacji przy zawieraniu jakiejkolwiek umowy dotyczącej produktów bankowych,
    - b) w przypadku Klienta, który nie posiada zawartej z Bankiem umowy, Bank przekazuje Klientowi informacje zgodnie z załącznikiem nr 2g do „Instrukcji ochrony danych osobowych w Banku Spółdzielczym w Zawadzkiem”.
  5. Na żądanie Klienta, Bank potwierdza fakt złożenia reklamacji na piśmie bądź za pośrednictwem poczty elektronicznej.
  6. Bank zamieszcza w umowie zawieranej z Klientem następujące informacje dotyczące procedury składania i rozpatrywania reklamacji:
    - 1) Miejsce, formę oraz dane kontaktowe umożliwiające złożenie reklamacji.
    - 2) Zakres danych kontaktowych, które powinien dostarczyć Klient w celu sprawnego przeprowadzenia procesu rozpatrywania reklamacji.
    - 3) Sposób potwierdzenia wpływu reklamacji.
    - 4) Termin rozpatrzenia reklamacji.
    - 5) Sposób powiadamiania o rozpatrzeniu reklamacji, w tym formę odpowiedzi i sposób jej doręczenia.
  7. Bank przekazuje informację o podmiotach uprawnionych do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu Ustawy z dnia 23.09.2016 roku o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. 2016.1823 z późniejszymi zmianami).
  8. W odniesieniu do Klientów, którzy nie zawarli umowy z Bankiem, informacje, o których mowa w ust. 5 oraz ust. 6, powinny zostać dostarczone w ciągu 7 dni od dnia, w którym nastąpiło zgłoszenie roszczeń Klienta wobec Banku.
  9. Informacja o zasadach wnoszenia i rozpatrywania reklamacji jest ponadto:
    - 1) umieszczana w widocznym miejscu w jednostkach organizacyjnych Banku;
    - 2) publikowana na stronie internetowej Banku;
    - 3) na żądanie Klienta przekazywana również bezpośrednio przez pracownika Banku Klientowi.

### **III. TRYB ROZPATRYWANIA REKLAMACJI**

#### **§ 5.**

1. Po złożeniu przez Klienta reklamacji, zgodnie z wymogami dotyczącymi miejsca i formy złożenia reklamacji, Bank rozpatruje reklamację i udziela Klientowi odpowiedzi w formie papierowej lub za pośrednictwem innego trwałego nośnika informacji, w tym w szczególności pocztą elektroniczną.
2. Odpowiedź, o której mowa w ust. 1, Bank może dostarczyć pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek Klienta.
3. Odpowiedzi o której mowa w ust. 1, należy udzielić bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 15 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
4. Złożenie pisemnej reklamacji przez Klienta w każdej jednostce organizacyjnej Banku jest równoznaczne ze złożeniem jej w Banku. Bieg terminu do rozpatrzenia reklamacji rozpoczyna się w następnym dniu po dacie jej złożenia.
5. W przypadku złożenia reklamacji w sposób inny niż za pośrednictwem poczty lub kuriera, Bank na życzenie Klienta przekazuje mu potwierdzenie złożenia reklamacji w trybie z nim uzgodnionym.

#### **§ 6.**

1. Reklamacja przekazana do Banku powinna być rozpatrzona w sposób zapewniający wydanie niezależnego i obiektywnego rozstrzygnięcia zastrzeżenia zawartego w zgłoszonej reklamacji.
2. W przypadku, w którym reklamacja nie zawiera wszystkich niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji informacji/ dokumentów, Bank informuje Klienta o konieczności uzupełnienia zgłoszenia reklamacji. W takim przypadku, termin o którym mowa w § 5 pkt 3 biegnie od daty dostarczenia do Banku wszystkich niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji informacji/dokumentów.
3. Dostarczone przez Klienta dodatkowych informacje/dokumenty dotyczące reklamacji zostają niezwłocznie dołączone do reklamacji.
4. Uwzględniając postanowienia ust. 2, w szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie o którym mowa w § 5 ust. 3, Bank w informacji przekazywanej Klientowi, który wystąpił z reklamacją:
  - 1) Wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
  - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
  - 3) określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 35 dni od dnia otrzymania reklamacji.
5. W przypadku niedotrzymania terminu określonego w § 5 ust. 3, a w określonych przypadkach terminu określonego w § 6 ust. 4 reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.
6. Powiadomienie o sposobie rozpatrzenia reklamacji wysyłane jest do Klienta za pośrednictwem poczty za potwierdzeniem odbioru lub pocztą elektroniczną na wniosek Klienta.

## **§ 7.**

1. Odpowiedź na reklamację powinna być udzielona w sposób przestępny i zrozumiały oraz zawierać w szczególności:
  - 1) Informację o wyniku rozpatrzenia złożonej reklamacji,
  - 2) W przypadku nieuwzględnienia reklamacji Klienta w jakimkolwiek zakresie, uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że nie wymaga tego charakter podnoszonych zarzutów,
  - 3) W przypadku konsumentów wyczerpującą informację na temat stanowiska Banku w sprawie skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów wzorca umowy lub umowy,
  - 4) Imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi ze wskazaniem jej stanowiska służbowego,
  - 5) Określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą Klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi.

## **IV. TRYB ODWOŁAWCZY**

### **§ 8.**

1. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji, Klient ma możliwość:
  - 1) Odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi – do Zarządu Banku;
  - 2) Skorzystanie z mediacji (arbitrażu) przed Rzecznikiem Finansowym lub Sądem Polubownym przy Komisji Nadzoru Finansowego lub Związku Banków Polskich;
  - 3) Wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego (tylko w przypadku Klientów będących konsumentami).
  - 4) Wystąpienie do Sądu z powództwem przeciwko Bankowi Spółdzielczemu w Zawadzkiem na zasadach określonych w umowie lub powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
  - 5) Klient będący konsumentem może również skorzystać z pomocy Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumentów.
2. Treść odpowiedzi na reklamację zawiera pouczenie o możliwościach wskazanych w ust. 1.
3. W przypadku o którym mowa w ust. 1 pkt. 1:
  - 1) Zarząd Banku rozpatruje odwołanie, które wniesiono w formie pisemnej, przesyłką pocztową na adres Centrali Banku lub osobiście w Centrali Banku, pod warunkiem, że odwołanie takie zostało wniesione nie później niż w terminie 30 dni od daty doręczenia odpowiedzi na reklamację, której odwołanie dotyczy.
  - 2) Z zastrzeżeniem pkt 1, Zarząd Banku rozpatruje i udziela odpowiedzi na odwołanie w terminach o których mowa w § 5 ust. 3 i § 6 ust. 4 pkt. 3.

## V. REJESTRACJA REKLAMACJI

### § 9.

1. Reklamacje składa się:
  - 1) W Centrali Banku - w sekretariacie.
  - 2) W Oddziałach – u Dyrektora Oddziału lub osoby go zastępującej.
2. Złożona przez Klienta reklamacja podlega wpisaniu do dziennika korespondencji oraz do rejestru reklamacji.
3. Rejestr reklamacji powinien zawierać co najmniej:
  - 1) datę wpływu
  - 2) imię i nazwisko zainteresowanego wnoszącego reklamację,
  - 3) adres zainteresowanego wnoszącego reklamację,
  - 4) przedmiot reklamacji,
  - 5) data przekazania reklamacji do załatwienia,
  - 6) imię i nazwisko oraz stanowisko osoby zobowiązanej do rozpatrzenia reklamacji,
  - 7) termin rozpatrzenia,
  - 8) data wpływu dodatkowych dokumentów do rozpatrzenia reklamacji,
  - 9) sposób rozpatrzenia reklamacji,
  - 10) data wysłania odpowiedzi do Klienta,
  - 11) imię i nazwisko osoby do której wysłano odpowiedź na reklamację,
  - 12) sposób przekazania informacji o rozpatrzeniu reklamacji,
  - 13) czy reklamacja została zakończona,
  - 14) uwagi (np. zastosowanie trybu odwoławczego)
4. Do dnia 31 grudnia 2018 roku, Bank prowadzi rejestr reklamacji w wersji papierowej dla Centrali oraz poszczególnych Oddziałów.
5. Od dnia 01 stycznia 2019 roku, Bank prowadzi Centralny elektroniczny rejestr reklamacji.
6. Prezes Zarządu lub Wiceprezes w Centrali, Dyrektor Oddziału bądź osoba go zastępująca wyznacza pracownika odpowiedzialnego za dalsze czynności związane z rozpatrzeniem reklamacji.
7. Wyznaczony pracownik odpowiedzialny jest za rejestrację, zebranie informacji i opinii niezbędnych do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, zajęcie stanowiska oraz przygotowanie propozycji odpowiedzi na reklamacje i jej przedłożenie celem akceptacji Prezesowi Zarządu lub Wiceprezesowi w Centrali bądź Dyrektorowi w Oddziale.
8. Reklamacje są rozpatrywane w uzgodnieniu z innymi komórkami organizacyjnymi Banku, o ile dana reklamacja tego wymaga.
9. Dokumentacja procesu rozpatrywania reklamacji jest przechowywana zgodnie z właściwymi przepisami prawa i obejmuje w szczególności dokumenty reklamacji, notatki służbowe dotyczące sposobu rozpatrzenia reklamacji, w tym opinie innych komórek organizacyjnych Banku oraz kopie odpowiedzi na reklamację przekazane

Klientom. Bank przechowuje dokumentację dotyczącą reklamacji przez okres 5 lat w sposób umożliwiający jej pełne odtworzenie.

10. W przypadkach budzących wątpliwości prawne sposób rozpatrzenia reklamacji powinien być uzgadniany z Radcą Prawnym.
11. Odpowiedź na reklamację podpisują osoby uprawnione do składania oświadczeń woli w imieniu Banku.

## VI. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

### § 10.

Asystent Zarządu w Centrali oraz Dyrektorzy Oddziałów przygotowują sprawozdanie z rozpatrzonych w poprzednim roku kalendarzowym reklamacji Klientów Banku do przedstawienia na posiedzenie Zarząd Banku w I kwartale następnego roku.

### § 11.

Zarząd Banku dokonuje raz w roku analizy i oceny załatwiania reklamacji Klientów z przekazaniem stosownej informacji Radzie Nadzorczej.

### § 12.

Bank corocznie, w terminie do 45 dni od zakończenia roku kalendarzowego, przekazuje Rzecznikowi Finansowemu sprawozdanie dotyczące rozpatrywania reklamacji oraz liczby wystąpień klientów tych podmiotów na drogę postępowania sądowego w wyniku nierozpatrzenia reklamacji zgodnie z wolą tych Klientów (dotyczy tylko konsumentów), z uwzględnieniem:

- 1) Liczby reklamacji.
- 2) Uznanych i nieuwzględnionych roszczeń, wynikających z wniesionych reklamacji.
- 3) Informacji o wartości roszczeń zgłoszonych w pozwach i kwot zasądzonych prawomocnymi orzeczeniami sądów na rzecz klientów w okresie sprawozdawczym.
- 4) Za przygotowanie sprawozdania, o którym mowa powyżej odpowiada Stanowisko ds. zgodności.

### § 13.

1. Nowelizacja aktów prawnych powołanych w niniejszej Regulacji, skutkująca zmianą przepisów nie dotyczących materii objętej niniejszym Regulaminem lub zmianą numeracji cytowanego publikatora danego aktu prawnego (tj. zmiana oznaczenia pozycji Dziennika Ustaw lub wprowadzeniem tekstu jednolitego danego aktu prawnego), nie mają wpływu na charakter wiążący postanowień niniejszej Regulacji. Powyższe dane dotyczące oznaczenia publikatora danego aktu prawnego będą aktualizowane przez Bank przy okazji konieczności wprowadzenia merytorycznych zmian do treści Regulacji.
2. „Regulamin rozpatrywania reklamacji Klientów w Banku Spółdzielczym w Zawadzkiem” został przyjęty **Uchwałą Nr 204/98/2018** Zarządu BS w Zawadzkiem **w dniu 13.11.2018 roku i wchodzi w życie z dniem 20.12.2018 roku.**
3. Traci moc „Regulamin rozpatrywania reklamacji Klientów w Banku Spółdzielczym w Zawadzkiem” przyjęty Uchwałą Nr 139/92/2015 Zarządu BS w Zawadzkiem z dnia 09.10.2015 roku.

**Zarząd Banku Spółdzielczego w Zawadzkiem**

## ZGŁOSZENIE REKLAMACJI

Imię i nazwisko oraz adres Klienta .....

.....  
.....

Wskazanie umowy łączącej Strony lub czynności bankowej

.....  
.....

/ numer i data umowy/

Data zdarzenia .....

Żądana kwota .....

*/należy wskazać wysokość kwoty, której klient domaga się od Banku/*

Opis zdarzenia .....

.....  
.....

*/ze wskazaniem naruszonych postanowień umowy/*

Numer telefonu do kontaktu \_\_\_\_\_

Odpowiedź na reklamację proszę przesłać:

listownie na adres: .....

e-mail na adres: .....

**Przyjmuję do wiadomości, iż Administratorem moich danych osobowych przekazanych w niniejszym zgłoszeniu jest Bank Spółdzielczy w Zawadzkiem.**

**Oświadczam, iż otrzymałem klauzulę informacyjną dotyczącą w szczególności podstawy prawnej, celu i okresu przetwarzania moich danych osobowych przez Bank w związku ze zgłoszoną przeze mnie reklamacją oraz przysługujących mi w zw. z powyższym uprawnień:**

- przy zawarciu umowy z Bankiem jako Klient Banku
- przy złożeniu niniejszego zgłoszenia reklamacji.

Numer telefonu do kontaktu \_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_ Podpis \_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_ Podpis Pracownika Banku przyjmującego reklamację \_\_\_\_\_