

Załącznik do Uchwały nr 145/2023 Zarządu Banku Spółdzielczego „Mazowsze” w Płocku z dnia 08.11.2023 r. i Uchwały Rady Nadzorczej nr 56/2023 z dnia 14.12.2023 r.

Tekst pierwotny: Uchwała Zarządu nr 117/2023 z dnia 16.08.2023

Zatwierdzone: Uchwałą Rady Nadzorczej nr 43/2023 z dnia 15.09.2023 r.



**Bank Spółdzielczy "Mazowsze"
w Płocku**

Spółdzielcza Grupa Bankowa

Zasady składania oraz rozpatrywania reklamacji i skarg w Banku Spółdzielczym „Mazowsze” w Płock

Tekst jednolity

Płock, grudzień 2023 r.

Spis treści

Rozdział 1 – Postanowienia ogólne	2
Rozdział 2 – Przebieg procesu reklamacyjnego	4
I. Przyjęcie reklamacji.....	5
A. Złożenie reklamacji	5
B. Potwierdzenie złożenia reklamacji	8
C. Rejestracja reklamacji	8
II. Rozpatrywanie reklamacji	9
A. Przydzielanie reklamacji	9
III. Udzielenie odpowiedzi na reklamację	9
IV. Przechowywanie dokumentacji.....	13
V. Informacja zarządcza	13
Rozdział 3 – Postępowanie wewnętrzne Banku	13
Rozdział 4 – Rozpatrywanie skarg	14
A. Skargi na zachowanie pracowników	14
B. Skargi na działalność Banku.....	15
C. Wnioski dotyczące poprawy funkcjonowania Banku oraz poszerzenia jego oferty produktowej.....	15
Rozdział 5 – Rozpatrywanie reklamacji i skarg ubezpieczeniowych.....	15
Rozdział 6 – Rzecznik Finansowy	17
Rozdział 7 – 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 Wzór pisma informującego o wpływie reklamacji/skargi/wniosku
- Załącznik nr 5a Wzór pisma informującego o usłudze chargeback
- Załącznik nr 6 Wzór pisma informującego o wpływie reklamacji (nie klient)
- Załącznik nr 7 Wzór odpowiedzi negatywnej do klienta
- Załącznik nr 8 Wzór odpowiedzi pozytywnej do klienta
- Załącznik nr 8a Wzór odpowiedzi pozytywnej do klienta z informacją o roszczeniu zwrotnym
- Załącznik nr 9 uchylony
- Załącznik nr 10 Formularz reklamacji kartowej klient indywidualny
- Załącznik nr 11 Formularz reklamacji kartowej klient instytucjonalny
- Załącznik nr 12 Opis kartowego procesu reklamacyjnego
- Załącznik nr 13 Oświadczenie dotyczące przetwarzania danych osobowych(wysłane pocztą dla klientów będących osobami fizycznymi)
- Załącznik nr 13a dotyczące przetwarzania danych osobowych (wydawane w Banku dla klienta będącego osobą fizyczną)
- Załącznik nr 14 Wezwanie do zwrotu środków

Rozdział 1 – Postanowienia ogólne

§ 1

1. W przypadku posiadania zastrzeżeń, dotyczących usług świadczonych przez Bank w zakresie wykonywanych czynności bankowych, w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. Prawo bankowe ,klient Banku ma prawo złożyć reklamację.

2. Wystąpienie, kierowane do Banku, odnoszące się do zastrzeżeń dotyczących wykonywanej przez Bank działalności, innej niż określona w ust. 1, kwalifikuje się jako skargę.

3. Przedmiotem skargi mogą być w szczególności zastrzeżenia dotyczące działalności Banku lub świadczonych przez Bank usług, naruszenie interesów klientów Banku, zaniedbania, niezgodności z prawem lub nienależyte wykonywanie obowiązków przez: pracowników lub członków Zarządu Banku.

4. Obsługa reklamacji i skarg prowadzona jest w oparciu o zasady, wynikające z przepisów ustawy z dnia z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym oraz ustawy z dnia 19.08.2011 r. o usługach płatniczych.

§ 2

1. Niniejsze „Zasady składania oraz rozpatrywania reklamacji i skarg w Banku Spółdzielczym „Mazowsze” w Płocku”, 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.

4. Reklamacje, skargi i wnioski mogą być składane przez ustanowionych pełnomocników klientów.

5. Oświadczenie klienta może być zakwalifikowane jako:

- 1) reklamacja;
- 2) skarga;
- 3) wniosek.

6. O kwalifikacji, o której mowa w ust. 5 decyduje treść oświadczenia klienta.

§ 3

Wszystkie pozostałe regulacje wewnętrzne obowiązujące w Banku, w których określony jest proces przyjmowania i rozpatrywania reklamacji, skarg, wniosków, muszą być zgodne z niniejszymi zasadami.

§ 4

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

- 1) Bank – Bank Spółdzielczy „Mazowsze” w Płocku;
- 2) jednostka rozpatrująca –Zespół Administracyjno - Organizacyjny w Centrali Banku, procedujący rozpatrywanie reklamacji, skargi lub wniosku;
- 3) jednostka i komórka organizacyjna Banku –element struktury organizacyjnej Banku, wydzielony ze względu na pełnione w organizacji funkcje lub według innych kryteriów

- (np. geograficznych lub produktowych) tj. Centrala, Oddział, Wydział/Zespół, samodzielne stanowisko
- 4) klient – każdy podmiot składający lub zamierzający złożyć reklamację, skargę lub 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, a także pracownik lub członek Banku;
 - 5) osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą – obejmuje również, wspólników spółek cywilnych;
 - 6) placówka bankowa – Centrala i Oddziały Banku oraz ich Filie
 - 7) podmiot uprawniony – podmiot (instytucja) utworzony na stałe, który oferuje niezależne, bezstronne i przejrzyste prowadzenie postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązania sporów pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą np. Rzecznik Finansowy, Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego.
 - 8) proces reklamacyjny – proces rozpatrywania reklamacji obejmujący etapy przyjęcia, rejestracji, analizy, realizacji i udzielenia odpowiedzi na złożone oświadczenie klienta;
 - 9) 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;
 - 10) 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;
 - 11) skarga – każde wystąpienie klienta, kierowane do Banku zawierające zastrzeżenia do działań/zachowania pracownika/ów Banku
 - 12) 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;
 - 13) skrzynka elektroniczna- adres do doręczeń elektronicznych Banku w rozumieniu ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych
 - 14) rwały 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;
 - 15) wniosek – każde oświadczenie klienta dotyczące poprawy funkcjonowania banku, lepszego zaspokojenia potrzeb klientów, usprawnienia pracy lub poszerzenia oferty;
 - 16) zakład ubezpieczeń – zakład ubezpieczeń, z którym bank współpracuje na podstawie umowy agencyjnej lub umowy ubezpieczenia zawartej na rzecz klientów;
 - 17) zgłoszenie klienta – złożona przez klienta reklamacja, skarga lub wniosek;
 - 18) usługi płatnicze – działalność polegająca na : 1)przyjmowaniu wpłat gotówki i dokonywaniu wypłat z rachunku płatniczego oraz wszelkie działania niezbędne do prowadzenia rachunku; 2) wykonywaniu transakcji płatniczych , w tym transferu środków pieniężnych na rachunek płatniczy u dostawcy użytkownika lub u innego dostawcy: a) przez wykonanie usług polecenia zapłaty, w tym jednorazowych poleceń zapłaty, b) przy użyciu karty płatniczej lub podobnego instrumentu płatniczego, c) przez wykonywanie usług polecenia przelewu, w tym stałych zleceń; 3) wykonywaniu

transakcji płatniczych wymienionych w pkt 2, w ciężar środków pieniężnych udostępnionych użytkownikowi z tytułu kredytu, a w przypadku instytucji płatniczej lub instytucji pieniądza elektronicznego – kredytu, o którym mowa w art. 74 ust.3 lub art. 132j ust.3, ustawa z dnia 19.08.2011 r. o usługach płatniczych; 4) wydawaniu instrumentów płatniczych; 5) umożliwianiu akceptowania instrumentów płatniczych oraz wykonywaniu transakcji płatniczych, zainicjowanych instrumentem płatniczym płatnika przez akceptanta lub za jego pośrednictwem, polegających w szczególności na obsłudze autoryzacji, przesyłaniu do wydawcy instrumentu płatniczego lub systemów płatności zleceń płatniczych płatnika lub akceptanta, mających na celu przekazanie akceptantowi należnych mu środków, z wyłączeniem czynności polegających na rozliczeniu i rozrachunku tych transakcji w ramach systemu płatności w rozumieniu ustawy o ostateczności rozrachunku (acquiring) 6) świadczeniu usługi przekazu pieniężnego; 7) świadczeniu usługi inicjowania transakcji płatniczej; 8) świadczeniu usługi dostępu do informacji o rachunku.

Rozdział 2 – Przebieg procesu reklamacyjnego

§ 5

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 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) wskazanie, że Bank podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego;
- 8) informację, że klient może zwrócić się o pomoc do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumentów;
- 9) pouczenie o możliwości odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację do wyższego szczebla decyzyjnego w Banku, Komisji Nadzoru Finansowego, sądu powszechnego oraz sądu polubownego przy Związku Banków Polskich lub przy Komisji Nadzoru Finansowego, Rzecznika Finansowego.

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 6 do niniejszych Zasad.

6. Reklamacje dotyczące kart płatniczych składane przez klientów instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, w tym wspólników spółek cywilnych oraz rolników nie mogą być składane ustnie. Mogą być składane wyłącznie:

- 1) w formie pisemnej – osobiście w siedzibie Centrali Banku lub w dowolnym jego Oddziale albo przesyłką pocztową lub faksem na adres i numery faksów Centrali Banku lub jego dowolnego Oddziału;
- 2) w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, poprzez wysłanie pisma elektronicznego (e – mail) na adres podany na stronie internetowej Banku tj. centrala@bsmplock.sgb.pl

7. W przypadku reklamacji dotyczących kart płatniczych składanych przez klientów innych niż instytucjonalni, tj. osoby fizyczne, osoby fizyczne prowadzące działalność gospodarczą, w tym wspólników spółek cywilnych oraz rolników, w formie ustnej, Bank wezwie klienta do uzupełnienia reklamacji poprzez złożenie podpisu na formularzu zgłoszenia reklamacji.

8. Reklamacje dotyczące transakcji dokonanych kartami płatniczymi winny być składane na obowiązującym w Banku formularzu, przy czym reklamację dotyczącą każdej transakcji należy złożyć na oddzielnym formularzu. Do reklamacji – o ile to możliwe – należy załączyć dokumenty, dodatkowe informacje i wyjaśnienia dotyczące reklamowanej transakcji.

I. Przyjęcie reklamacji

A. Złożenie reklamacji

§ 6

1. Bank zapewnia klientowi możliwość złożenia reklamacji:

- 1) w formie pisemnej – osobiście w siedzibie placówek Banku tj. Centrali lub w dowolnym jego Oddziale albo przesyłką pocztową
- 2) ustnie - telefonicznie pod numerami telefonów placówek Banku, podanymi na jego stronie internetowej i w ich siedzibach albo osobiście do protokołu podczas wizyty klienta w placówce Banku;
- 3) w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, poprzez wysłanie pisma elektronicznego (e – mail) na adres podany na stronie internetowej Banku tj. centrala@bsmplock.sgb.pl lub za pośrednictwem skrzynki elektronicznej¹ 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 i 2 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 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 sporządza notatkę służbową dokumentującą tę czynność. Niezależnie od powyższego jednostka rozpatrująca udziela odpowiedzi na reklamację klienta w terminie wskazanym w § 13 ust. 1.

9. Złożenie reklamacji nie zwalnia klienta z obowiązku terminowego regulowania zobowiązań wobec Banku.

Usługa Chargeback

§ 6 a

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 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 Centrali Banku 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.

¹ obowiązuje od dnia wejścia w życie Regulaminu świadczenia usług w zakresie prowadzenia rachunków bankowych dla klientów indywidualnych lub Regulaminu świadczenia usług w zakresie prowadzenia rachunków bankowych dla klientów instytucjonalnych

7. Z uwagi na realizację usługi chargeback, na zasadach i w terminach wskazanych przez organizacje płatnicze, pracownik Centrali Banku w ciągu 14 dni od przyjęcia reklamacji informuje klienta, że w związku z rozpatrywaniem jego zgłoszenia w trybie chargeback, Zasady składania oraz rozpatrywania reklamacji i skarg w Banku Spółdzielczym „Mazowsze” w Płocku

do udzielenia mu odpowiedzi będą mieć zastosowanie terminy właściwej organizacji płatniczej.

8. Decyzja w sprawie zwrotu kwoty transakcji posiadaczowi karty/użytkownikowi karty jest niezależna od Banku.
9. Pracownik Centrali Banku 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.
10. W przypadku świadczenia przez Bank usługi chargeback nie stosuje się postanowień niniejszych Zasad zawartych w § 14 ust. 8-14.

Zgłaszanie nieautoryzowanych transakcji płatniczych

§ 6b

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 § 5 ust. 1 – 4, § 6, § 7 ust. 1, 2, 4, § 8, § 9, § 10, § 11, § 12, § 13, §14 ust. 1–3, 7 – 13, § 15 § 18, § 26-27.
2. W przypadku stwierdzenia przez odpowiednią komórkę organizacyjną Banku o której mowa w § 12 ust. 1, że transakcja, o której mowa w ust. 1 nie była autoryzowana, pracownik tej komórki jest zobowiązany, nie później niż do końca dnia roboczego następującego po dniu stwierdzenia wystąpienia nieautoryzowanej transakcji, którą został obciążony rachunek, przywrócić rachunek klienta do stanu, jaki istniałby, gdyby transakcja nie miała miejsca.
3. Właściwa komórka organizacyjna Banku niezwłocznie przekazuje klientowi informację o przywróceniu lub o odmowie przywrócenia rachunku klienta do stanu rachunku, jaki istniałby, gdyby nieautoryzowana transakcja nie miała miejsca.
4. W przypadku powzięcia przez Bank podejrzenia o umyślnym działaniu klienta lub naruszeniu przez klienta co najmniej jednego z obowiązków, o których mowa w przepisie art. 42 ustawy o usługach płatniczych, pracownik właściwej komórki organizacyjnej podejmuje działania polegające na:
 - 1) Zabezpieczeniu dowodów (pism Klienta, korespondencji e- mail, dowodów z systemu bankowego),
 - 2) Poinformowaniu Klienta o:
 - a) przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego i powzięciu podejrzenia o umyślnym działaniu Klienta,
 - b) złożeniu przez Bank doniesienia do organów ścigania
 - c) braku podstaw do zwrotu środków z tytułu transakcji, na podstawie art. 46 ust. 1 ustawy o usługach płatniczych (Bank udziela negatywnej odpowiedzi na zgłoszoną przez klienta reklamację (wzór w załączniku nr 7)
 - 3) Złożeniu doniesienia do organów ścigania.
5. W przypadku zgłoszenia przez Klienta nieautoryzowanej (w jego ocenie) transakcji i dokonaniu przez Bank na rzecz klienta zwrotu kwoty wynikającej z tej transakcji (załącznik nr 8a), a następnie powzięciu przez Bank wiedzy o doprowadzeniu przez klienta do tej transakcji umyślnie lub w wyniku umyślnego lub będącego skutkiem rażącego niedbalstwa naruszenia co najmniej jednego z obowiązków, o których mowa w art. 42 ustawy o usługach Zasady składania oraz rozpatrywania reklamacji i skarg w Banku Spółdzielczym „Mazowsze” w Płocku

płatniczych, jednostka rozpatrująca podejmuje działania polegające na wezwaniu Klienta do zwrotu Bankowi środków, poprzez wysłanie pisma, według wzoru określonego w załączniku nr 13 - Wezwanie do zwrotu środków.

6. Egzekucja należności Banku z tytułu nienależnego zwrotu środków z tytułu **autoryzowanej przez Klienta transakcji płatniczej** jest prowadzona w oparciu o powszechnie obowiązujące przepisy prawa.

B. Potwierdzenie złożenia reklamacji

§ 7

1. Pracownik przyjmujący reklamację, o której mowa w § 6 ust. 1 pkt 1 i 2 złożoną osobiście w formie:

- 1) pisemnej;
- 2) ustnej do protokołu, 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: pisemnie za pośrednictwem przesyłki pocztowej lub faksu, ustnie telefonicznie i w formie elektronicznej, pracownik jednostki rozpatrującej, w terminie do 4 dni roboczych od dnia wpływu reklamacji, zobowiązany jest w formie pisemnej, zgodnie z Załącznikiem nr 5 do niniejszych Zasad, poinformować klienta o przyjęciu jego oświadczenia wraz ze wskazaniem terminu rozpatrzenia reklamacji, o którym mowa w § 13 ust. 1 i ust.1a.

3. W odniesieniu do klientów, o których mowa w § 5 ust. 5 wraz z potwierdzeniem złożenia reklamacji, o którym mowa w ust. 1 i 2 pracownik jednostki rozpatrującej przekazuje w formie pisemnej informacje, o których mowa w § 5 ust. 4.

4. Proces reklamacyjny rozpoczyna się z datą wpływu zgłoszenia do placówki Banku, niezależnie od tego, czy miało to miejsce w Centrali, czy w jego Oddziale.

C. Rejestracja reklamacji

§ 8

1. Każda reklamacja, która wpłynie do Centrali lub Oddziału Banku, jest rejestrowana.

2. Rejestracja reklamacji dokonywana jest w Centrali Banku przez pracownika jednostki rozpatrującej.

§ 9

1. Pracownik Centrali lub Oddziału Banku, który odebrał reklamację pisemną, umieszcza na dokumencie:

- 1) stempel funkcyjny wraz z podpisem;
- 2) datę przyjęcia reklamacji;
- 3) informację o ilości otrzymanych wraz z reklamacją załączników

2. W przypadku reklamacji zgłaszanych telefonicznie, pracownik przyjmujący reklamację w trakcie prowadzonej rozmowy telefonicznej pozyskuje dane, o których mowa w § 6 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 Banku 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 (pieczęć funkcyjną).

4. Dokument reklamacji, po dokonaniu czynności opisanych w pkt 1 – 3, przekazywany jest do jednostki rozpatrującej w Centrali Banku celem zaewidencjonowania w rejestrze reklamacji

5. Wzór rejestru reklamacji i skarg stanowi Załącznik nr 3 do niniejszych Zasad.

§ 10

Reklamacja, która wpłynie bądź zostanie złożona w placówce Banku, rejestrowana jest w książce korespondencji przychodzącej w placówce i następnie niezwłocznie, jednak nie później niż drugiego dnia roboczego, przekazywana do jednostki rozpatrującej w Centrali Banku.

II. Rozpatrywanie reklamacji

A. Przydzielanie reklamacji

§ 11

1. Pracownik jednostki rozpatrującej w Centrali Banku, po zarejestrowaniu reklamacji, przekazuje niezwłocznie, jednak nie później niż drugiego dnia roboczego po jej wpływie do Centrali Banku, za pokwitowaniem kserokopię reklamacji, jednostce lub komórce organizacyjnej Banku, merytorycznie właściwej do zebrania materiału dowodowego i ustosunkowania się do przedmiotu reklamacji.

2. W przypadku, gdy reklamacja dotyczy obszaru działalności więcej niż jednej jednostki lub komórki organizacyjnej, kopie dokumentu reklamacji przekazywane są do każdej z nich.

§ 12

1. Za kompleksowe rozpatrzenie reklamacji odpowiada kierujący komórką rozpatrującą w Centrali Banku.

2. Kierujący jednostkami i komórkami organizacyjnymi, którym przekazano reklamację w celu zebrania materiału dowodowego i ustosunkowania się do podniesionych zarzutów reklamacyjnych, są zobowiązani do niezwłocznego podjęcia działań, mających na celu wszechstronne wyjaśnienie sprawy, w tym rzetelne zebranie i rozpatrzenie materiału dowodowego, a także przedstawienie swojego stanowiska w sprawie.

3. Czynności, o których mowa w ust. 2 należy przeprowadzić w terminie 10 dni roboczych.

4. Pisemne stanowisko w sprawie zarzutów podniesionych w reklamacji wraz z zebrany materiałem dowodowym (dopuszcza się potwierdzone kopie dokumentów), kierujący jednostką lub komórką organizacyjną przekazuje jednostce rozpatrującej, najpóźniej ostatniego dnia okresu, o którym mowa w ust. 3.

5. W przypadku spraw szczególnie skomplikowanych, wymagających w szczególności zasięgnięcia informacji od innego podmiotu zewnętrznego, termin, określony w ust. 3 można wydłużyć o 4 dni robocze. Pisemną informację o przedłużeniu terminu należy przekazać do jednostki rozpatrującej w Centrali Banku.

III. Udzielenie odpowiedzi na reklamację

§ 13

1. Odpowiedź na reklamację powinna być udzielona klientowi bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji.

1a. Odpowiedź na reklamację dotyczącą usług płatniczych powinna być udzielona klientowi bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 15 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji.

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, w tym wspólników spółek cywilnych i rolników, do 90 dni.

2a. W szczególnie skomplikowanych przypadkach termin, o którym mowa w ust. 1 a, może ulec wydłużeniu do 35 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji.

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.

4. W przypadku braku możliwości udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację w terminie określonym w ust. 1, jednostka rozpatrująca reklamację, w terminie 21 dni kalendarzowych od dnia otrzymania reklamacji, w pisemnej informacji przekazanej klientowi:

- 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 być dłuższy niż wskazany w ust. 2 i ust. 2a.

5. Do zachowania terminu, o którym mowa w ust. 1 i 1a i ust. 2 i 2a wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.

5a. 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 formie podpisanego elektronicznie pliku pdf i zaszyfrowana hasłem jest wysłana na adres e-mail klienta podany na formularzu reklamacji. Hasło dla klienta umożliwiające odczytanie odpowiedzi na reklamację jest generowane przez pracownika jednostki rozpatrującej i wysyłane w formie sms na numer telefonu klienta podany na formularzu reklamacji.

6. W przypadku niedotrzymania terminu określonego w ust. 1 i ust. 1a a w szczególnie skomplikowanych przypadkach, o których mowa w ust. 3 terminu, określonego w ust. 2 i ust. 2a, reklamację uznaje się za rozpatrzoną zgodnie z wolą klienta.

7. Zasad opisanych w ust. 6 nie stosuje się do reklamacji złożonych przez klientów instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, w tym wspólników spółek cywilnych i rolników.

8. 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.

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.

§ 14

1. Odpowiedź na reklamację formułuje i udziela jednostka rozpatrująca, po zatwierdzeniu jej przez Prezesa Zarządu Banku.

2. Odpowiedź udzielana jest w formie pisemnej, na papierze firmowym przy użyciu czcionki Arial lub Time New Roman 12 pkt, a na uzasadnione żądanie klienta przy użyciu większej czcionki:

- 1) w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji i przesłana listem poleconym na adres pocztowy wskazany w reklamacji przez klienta; lub za pośrednictwem skrzynki elektronicznej¹ z zastrzeżeniem pkt. 2)
- 2) za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej, wyłącznie na wniosek klienta, na adres poczty elektronicznej (e – mail), z którego reklamacja została wysłana lub inny, wskazany przez klienta w reklamacji, poprzez załączenie pliku ze skanem odpowiedzi.

3. W odniesieniu do klientów, którzy nie zawarli z bankiem umowy, a złożyli reklamację, odpowiedź wysyłana jest na adres pocztowy lub adres poczty elektronicznej, wskazany w reklamacji, o którym mowa w ust. 2 pkt 2.

4. W przypadku klientów instytucjonalnych, za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, w tym wspólników spółek cywilnych i rolników, odpowiedź udzielana jest na piśmie, przy wykorzystaniu dowolnego kanału komunikacji

5. Wzór odpowiedzi do klienta zawierają Załączniki nr 7 i 8 oraz 8a do niniejszych Zasad.

6. Do pierwszej korespondencji kierowanej do klientów, o których mowa w ust.3, którzy złożyli reklamację w trybie opisanym w § 6 ust.1 pkt 2-3 należy załączyć oświadczenie o przetwarzaniu ich danych osobowych w związku ze złożoną reklamacją/skargą/wnioskiem, stanowiące załącznik nr 12 (dotyczy reklamujących będących osobami fizycznymi) .

W przypadku reklamacji /skarg/wniosków złożonych przez skarżących o których mowa w ust.6, w formie ustnej- protokołu lub pisemnie w placówce Banku, pracownik wręcza skarżącemu załącznik nr 12a (dotyczy reklamujących będących osobami fizycznymi).

7. Odpowiedź na reklamację uwzględniająca roszczenia klienta zawiera:

- 1) nazwę Banku i 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, 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 lub 15 dni roboczych w przypadku usług płatniczych od dnia sporządzenia odpowiedzi ;

¹ obowiązuje od dnia wejścia w życie Regulaminu świadczenia usług w zakresie prowadzenia rachunków bankowych dla klientów indywidualnych lub Regulaminu świadczenia usług w zakresie prowadzenia rachunków bankowych dla klientów instytucjonalnych

7) imię, nazwisko, stanowisko służbowe i stempel funkcyjny osoby udzielającej odpowiedzi.

8. Wzór odpowiedzi uwzględniającej roszczenia wynikające z reklamacji klienta zawiera Załącznik nr 8 i 8a do niniejszych Zasad.

9. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń klienta zawartych w reklamacji odpowiedź na reklamację powinna zawierać informacje, o których mowa w ust. 6 pkt 1 – 5 i 7 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.

10. Pouczenie, o którym mowa w ust. 8, powinno mieć następujące brzmienie:

„Bank Spółdzielczy „Mazowsze” w Płocku 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 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 Płocku ze wskazaniem Banku Spółdzielczego „Mazowsze” w Płocku jako pozwanego”.

11. Odpowiedź na reklamację, o której mowa w ust.8 zawiera oświadczenie Banku w przedmiocie wyrażenia zgody na udział w pozasądowym postępowaniu w sprawie rozwiązania sporów między klientami a Bankiem przed :

- 1) Rzecznikiem Finansowym;
- 2) Sądem Polubownym przy Komisji Nadzoru Finansowego, o ile Bank przewiduje taką możliwość;
- 3) Arbitrem Bankowym przy Związku Banków Polskich , o ile Bank przewiduje taką możliwość, z zastrzeżeniem ust.

12. Oświadczenie , o którym mowa w ust.10 powinno mieć następujące brzmienie :
Bank Spółdzielczy „Mazowsze” w Płocku wyraża zgodę na udział w pozasądowym postępowaniu w sprawie rozwiązywania sporów między Panią/em a Bankiem Spółdzielczym „Mazowsze” w Płocku przed :

- 1) Rzecznikiem Finansowym, ul. Nowogrodzka 47A, 00-695 Warszawa;
- 2) Sądem Polubownym przy Komisji Nadzoru Finansowego, ul. Piękna 20, 00-549 Warszawa na zasadach określonych w Regulaminie Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru finansowego;
- 3) Bankowym Arbitrażem Konsumenckim przy Związku Banków Polskich ul. Kruczkowskiego 8, 00-380 Warszawa.

13. Wzór odpowiedzi nieuwzględniającej roszczeń wynikających z reklamacji klienta, określa Załącznik nr 7 do niniejszych Zasad.

14. W przypadku niezłożenia oświadczenia, o którym mowa w ust.10, uznaje się, że Bank wyraża zgodę na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązania sporów konsumenckich..

§ 15

1. W przypadku złożenia przez klienta Banku odwołania do Rady Nadzorczej Banku, od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację, podlega ono rejestracji, zgodnie z Zasadami składania oraz rozpatrywania reklamacji i skarg w Banku Spółdzielczym „Mazowsze” w Płocku

zasadami określonymi w §§ 8 – 10 i niezwłocznie przekazywane jest do jednostki rozpatrującej.

2. Jednostka rozpatrująca powiadamia niezwłocznie Przewodniczącego Rady Nadzorczej, jednak nie później niż w drugim dniu roboczym, o wpływie odwołania oraz przekazuje je wraz z dokumentacją. Rada Nadzorcza dokonuje rozpatrzenia odwołania i przekazuje odpowiedź zgodnie z § 14 ust. 2 klientowi banku, w terminie do 30 dni od wpływu odwołania.

3. Egzemplarz odpowiedzi, o której mowa w ust. 2, przekazywany jest również do jednostki rozpatrującej, która w pierwszej instancji (pierwotnie) udzielała odpowiedzi na reklamację klienta.

4. Jednostka rozpatrująca kompletuje dokumentację oraz przygotowuje odpowiedź na odwołanie klienta od stanowiska Banku, zawartego w odpowiedzi na reklamację, skierowane przez niego do zewnętrznych instytucji odwoławczych, wymienionych w § 14 ust. 9.

IV. Przechowywanie dokumentacji

§ 16

1. Za przechowywanie dokumentacji (w formie papierowej i elektronicznej), dotyczącej zgłaszanych reklamacji, odpowiedzialna jest jednostka rozpatrująca w Centrali Banku.

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 składanych telefonicznie, archiwizacji podlega również nagranie rozmów telefonicznych – reklamacji, jeżeli pozwala na to funkcjonalność bankowego systemu łączności.

V. Informacja zarządcza

§ 17

1. Informacja o wpływie reklamacji i skarg gromadzona jest w rejestrze, o którym mowa w § 9 ust. 4, według wzoru określonego w Załączniku nr 3 do niniejszych Zasad.

2. Jednostka zarządzająca przekazuje analitykowi ryzyka operacyjnego w Banku informację o liczbie złożonych reklamacji i skarg w każdym miesiącu kalendarzowym, w terminie do 10. dnia roboczego następnego miesiąca.

3. W okresach kwartalnych, w ciągu 30 dni po upływie kwartału kalendarzowego jednostka zarządzająca przedstawia Zarządowi Banku raport, zawierający informację o reklamacjach i skargach wniesionych w kwartale sprawozdawczym, z wyszczególnieniem przedmiotu skargi, podmiotu wnoszącego, sposobu załatwienia, ewentualnych wnioskach i podjętych działaniach korygujących, w przypadku reklamacji i skarg uznanych za zasadne.

4. Roczne raporty, zawierające syntetyczne informacje, obrazujące ilościowy wpływ reklamacji i skarg w roku kalendarzowym, w tym w porównaniu do analogicznego okresu roku poprzedniego, ich tematykę, sposób rozpatrzenia oraz podjęte działania korygujące, jednostka rozpatrująca przedstawia Zarządowi i za jego pośrednictwem Radzie Nadzorczej do końca pierwszego kwartału następnego roku kalendarzowego.

5. Informacje o wpływie skarg i wniosków członków Banku oraz sposobie ich rozpatrzenia w minionym roku kalendarzowym, Zarząd Banku przedstawia na Zebraniu Przedstawicieli.

Rozdział 3 – Postępowanie wewnętrzne Banku

§ 18

Zasady składania oraz rozpatrywania reklamacji i skarg w Banku Spółdzielczym „Mazowsze” w Płocku

1. W przypadku uznania reklamacji lub skargi za zasadną, skutkujących istotnymi negatywnymi następstwami dla Banku Spółdzielczego „Mazowsze” w Płocku np. w postaci naruszenia przepisów prawa lub standardów postępowania, kar finansowych, utraty dobrej reputacji, utraty klienta, itp., Prezes Zarządu Banku zleca odpowiednim jednostkom i komórkom organizacyjnym Banku, których działalności to dotyczy, dokonanie analizy:

- 1) przyczyn uznania reklamacji lub skargi za zasadną;
- 2) potencjalnego wpływu reklamacji lub skargi na działalność biznesową Banku, np. na portfel kredytowy Banku - pod kątem ilości takich samych przypadków występujących w obliżu kredytowym Banku, rozwój bazy depozytowej, bezpieczeństwo środków finansowych klientów, czy reputację Banku;
- 3) wzorów umów dotyczących produktów bankowych i możliwości ich zmiany w przyszłości;
- 4) opracowanie i wdrożenie mechanizmów ograniczających ryzyko wystąpienia reklamacji lub skargi w przyszłości.

2. Wyniki analizy, o której mowa w ust. 1, przedstawiane są Prezesowi Zarządu Banku na piśmie przez kierujących jednostkami i komórkami organizacyjnymi Banku w terminie nie dłuższym, niż 15 dni roboczych od dnia zlecenia analizy.

3. Prezes Zarządu Banku po zapoznaniu się z wynikami analizy, podejmuje decyzję w zakresie usunięcia stwierdzonych nieprawidłowości uznanych w reklamacji lub skardze za zasadne, wskazując osoby odpowiedzialne za ich realizację i termin wykonania zadania.

4. Osoba wskazana do usunięcia nieprawidłowości, podejmując działania naprawcze, kieruje się następującymi wytycznymi:

- 1) identyfikuje nieprawidłowości powtarzające się lub nieprawidłowości o charakterze systemowym oraz potencjalne ryzyko operacyjne i braku zgodności;
- 2) identyfikuje przyczyny nieprawidłowości wskazane w reklamacji lub skardze, w szczególności wynikające z organizacji Banku i obowiązujących procedur oraz konstrukcji oferowanych produktów;
- 3) przeprowadza bieżącą analizę wpływu zidentyfikowanych przyczyn nieprawidłowości na inne procesy lub produkty, także te, w związku z którymi Bank nie otrzymał bezpośrednich reklamacji lub skarg;
- 4) identyfikuje potencjalne i rzeczywiste konflikty interesów;
- 5) poszukuje dróg uniknięcia przyczyn zidentyfikowanych nieprawidłowości oraz konfliktów interesów, w tym w zakresie konstruowania produktów;
- 6) dostarcza jednostce rozpatrującej informacji dotyczących procedury rozpatrywania reklamacji.

5. Po przeprowadzeniu działań naprawczych, wyznaczona osoba, o której mowa w ust. 3 składa Prezesowi Zarządu pisemny meldunek o realizacji polecenia, w terminie do 7 dni roboczych po ich zakończeniu

Rozdział 4 – Rozpatrywanie skarg

A. Skargi na zachowanie pracowników

§ 19

1. W przypadku wpływu do Banku skargi, dotyczącej zachowań pracowników, po zarejestrowaniu przez jednostkę rozpatrującą, przekazywana do kierującego jednostką lub komórką organizacyjną Banku, w której pracuje pracownik, na którego działania została złożona skarga.

2. Skargi dotyczące kierujących jednostkami i komórkami organizacyjnymi przekazywane są do rozpatrzenia nadzorującemu ich członkowi Zarządu Banku.

3. Skargi dotyczące działalności Zarządu Banku i poszczególnych jego członków, są przekazywane do rozpatrzenia Przewodniczącemu Rady Nadzorczej Banku.

B. Skargi na działalność Banku

§ 20

1. Wszystkie skargi, dotyczące działalności Banku, przekazywane są do jednostki rozpatrującej.

2. Jednostka rozpatrująca po zarejestrowaniu skarg, o których mowa w ust. 1, przekazuje je do rozpatrzenia jednostkom i komórkom organizacyjnym wg ich właściwości merytorycznej.

§ 21

Do rejestracji i rozpatrywania skarg, o których mowa w § 19 i 20, oraz udzielania odpowiedzi stosuje się odpowiednio przepisy: § 5 ust. 1 – 4, §§ 6 – 7 ust. 1 – 2 i ust. 4, §§ 8 – 12, § 13 ust. 1 – 5 i 7 – 8, §§ 14 – 18 niniejszych Zasad.

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

§ 22

1. Oświadczenia składane przez klientów Banku, zakwalifikowane jako wnioski, dotyczące np. poprawy jego funkcjonowania oraz poszerzenia oferty produktowej, ewidencjonowane są przez jednostkę rozpatrującą w rejestrze wniosków, którego wzór określa Załącznik nr 4 do niniejszych Zasad.

2. Do rejestracji i rozpatrywania wniosków, o których mowa w ust. 1 oraz udzielania odpowiedzi stosuje się odpowiednio § 5 ust. 1 – 2, § 6 ust. 1 – 3, § 7 ust. 1 – 2 i 4, §§ 8 – 12, § 13 ust. 1 – 5 i ust. 7 – 8, § 14 ust. 1 – 7, § 16, § 17 niniejszych Zasad.

3. Wnioski zgłaszane przez członków Banku na Zebraniach Grup Członkowskich i Zebraniach Przedstawicieli rozpatrywane są na zasadach wynikających ze Statutu Banku.

Rozdział 5 – Rozpatrywanie reklamacji i skarg ubezpieczeniowych

§ 23

1. W przypadku reklamacji i skarg 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: § 6, §§ 8 – 11, §§ 15 – 16, § 20 z zastrzeżeniem pkt. 2 - 8;
- 2) w przypadku złożonych osobiście w placówce Banku, pracownik Banku sporządza kopię dla klienta, opatruje ją pieczęcią imienną, podpisem pracownika przyjmującego oświadczenie klienta oraz datą przyjęcia;
- 3) w przypadku złożonych za pośrednictwem przesyłki (pocztowej lub elektronicznej) albo telefonicznie, pracownik jednostki rozpatrującej Banku przyjmujący reklamację lub skargę ubezpieczeniową, w terminie do 4 dni roboczych od dnia wpływu reklamacji lub skargi ubezpieczeniowej, zobowiązany jest w formie pisemnej poinformować klienta o przyjęciu jego oświadczenia i przekazaniu do zakładu ubezpieczeń;
- 4) pracownik jednostki rozpatrującej Banku jest zobowiązany w ciągu 4 dni roboczych od otrzymania od Klienta reklamacji lub skargi ubezpieczeniowej do jej przekazywania

zakładowi ubezpieczeń w formie wyłącznie elektronicznej (skan reklamacji/skargi ubezpieczeniowej) i odnotowuje w rejestrze informacje o przekazaniu reklamacji/skargi ubezpieczeniowej do zakładu ubezpieczeń;

- 5) po otrzymaniu od zakładu ubezpieczeń wiadomości e – mail`owej potwierdzającej fakt przyjęcia przez zakład ubezpieczeń reklamacji lub skargi ubezpieczeniowej do rozpatrzenia, pracownik jednostki rozpatrującej archiwizuje wiadomość e – mail`ową otrzymaną od zakładu ubezpieczeń;
- 6) pracownik jednostki rozpatrującej, na żądanie zakładu ubezpieczeń, przy udziale pracownika komórki merytorycznej, udziela niezbędnych informacji i przekazuje dokumenty niezbędne do oceny zasadności reklamacji lub skargi ubezpieczeniowej, z zastrzeżeniem obowiązku zachowania tajemnicy bankowej danych innych niż objętych jednocześnie tajemnicą ubezpieczeniową;
- 7) po przekazaniu przez Bank reklamacji lub skargi 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 e – mail`owy Banku kopii odpowiedzi zakładu ubezpieczeń na reklamację lub skargę ubezpieczeniową pracownik jednostki rozpatrującej dokonuje jej archiwizacji.

2. W przypadku reklamacji lub skargi ubezpieczeniowych dotyczących działalności banku jako:

- 1) pośrednika ubezpieczeniowego lub
- 2) strony umowy grupowego ubezpieczenia tj. ubezpieczającego zawierającego umowy ubezpieczenia na rzecz klientów banku

związanych z zawieraniem lub wykonywaniem umów ubezpieczenia odpowiednie zastosowanie znajdują §§ 6 – 20, z zastrzeżeniem ust. 3 – 4 i 6.

3. W przypadkach opisanych w ust. 2 pkt 1:

- 1) przed udzieleniem odpowiedzi na reklamację i skargę ubezpieczeniową, pracownik jednostki rozpatrującej jest zobowiązany do ustalenia z zakładem ubezpieczeń stanowiska w sprawie nie później niż w terminie 10 dni roboczych od dnia wpływu reklamacji lub skargi ubezpieczeniowej do Banku;
- 2) gdy reklamacja lub skarga została złożona przez klienta bezpośrednio do zakładu ubezpieczeń, zakład niezwłocznie, nie później niż w terminie 2 dni roboczych od wpływu reklamacji lub skargi do zakładu powinien o tym poinformować Bank. Przed udzieleniem odpowiedzi na reklamację lub skargę ubezpieczeniową, pracownik jednostki rozpatrującej jest zobowiązany do ustalenia z zakładem stanowiska w sprawie nie później niż w terminie 5 dni roboczych od dnia przekazania przez zakład reklamacji lub skargi ubezpieczeniowej, gdy klient złożył ją bezpośrednio w zakładzie.

4. W przypadkach opisanych w ust. 2 pkt 2, gdy reklamacja lub skarga została złożona przez klienta bezpośrednio do zakładu, zakład jest zobowiązany przekazać Bankowi reklamację lub skargę ubezpieczeniową w terminie 5 dni roboczych 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 reklamację lub skargę ubezpieczeniową powinna dodatkowo zawierać pouczenie o możliwości wniesienia skargi do Rzecznika Finansowego w przypadku gdy skarga dotyczy działalności Banku jako pośrednika ubezpieczeniowego.

6. Postanowienia § 13 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 kalendarzowych od dnia otrzymania wniosku.

§ 25

1. Bank w terminie 45 dni od zakończenia roku kalendarzowego przekazuje Rzecznikowi Finansowemu sprawozdanie, 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, o którym mowa w ust. 2 dostępny jest na stronie internetowej Rzecznika Finansowego www.rf.gov.pl.

Rozdział 7 – Postanowienia końcowe

§ 26

Postanowień § 5 ust. 3 pkt 2 i ust. 5 (w zakresie informacji przekazywanych klientom, o których mowa w § 5 ust. 5), § 5 ust. 4 pkt 7, 8 i 9 (w zakresie możliwości odwołania do Rzecznika Finansowego), § 7 ust.3, § 12 ust. 6, § 13 ust. 5 pkt 6 i §§ 24 – 25 nie stosuje się do klientów instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, w tym wspólników spółek cywilnych oraz rolników.

§ 27

Nadzór nad procesem przyjmowania i rozpatrywania reklamacji i skarg sprawuje Prezes Zarządu Banku.

