

**Uchwała Rady Nadzorczej Nr 7/2016
z dnia 26.02.2016 r.**



Spółdzielcza Grupa Bankowa
Braniewsko-Pasłęcki Bank Spółdzielczy w Pasłęku

(I zmiana Uchwałą Zarządu nr 19/2016 z dnia 25.02.2016 r.)
(II zmiana Uchwałą Zarządu nr 106/2016 z dnia 29.12.2016 r.)
(III zmiana Uchwałą Zarządu nr 9/3/2017 z dnia 31.03.2017 r.)

**Regulamin przyjmowania i rozpatrywania
skarg/reklamacji/wniosków**
W
Braniewsko-Pasłęckim Banku Spółdzielczym
z siedzibą w Pasłęku

Spis treści

Rozdział 1. Postanowienia ogólne	2
Rozdział 2. Przebieg procesu reklamacyjnego	3
A. Przyjęcie reklamacji.....	3
B. Rozpatrywanie reklamacji.....	5
C. Udzielenie odpowiedzi na reklamację.....	5
D. Przechowywanie dokumentacji.....	7
E. Sprawozdawczość	7
Rozdział 3. Rozpatrywanie skarg i wniosków	8
A. Skargi na zachowanie pracowników	8
B. Skargi na działalność Banku	8
C. Wnioski dotyczące poprawy funkcjonowania banku oraz poszerzania jego oferty produktowej.....	8
Rozdział 4. Rozpatrywanie skarg i reklamacji ubezpieczeniowych	8
Rozdział 5. Rzecznik Finansowy	10
Rozdział 6. Postanowienia końcowe	10

Wykaz załączników:

Załącznik nr 1	Formularz reklamacji (klienci indywidualni)
Załącznik nr 2	Formularz reklamacji (klienci instytucjonalni)
Załącznik nr 3	Rejestr skarg/reklamacji/wniosków
Załącznik nr 4	Wzór odpowiedzi pozytywnej do klienta
Załącznik nr 5	Wzór odpowiedzi negatywnej do klienta
Załącznik nr 6	Wzór pisma informującego o wpływie skargi/reklamacji/wniosku
Załącznik nr 7	Opis reklamacji dot. kart płatniczych
Załącznik nr 8	Wzór pisma informującego o wpływie reklamacji(nie klient)
Załącznik nr 9	Formularz reklamacji kartowej -klient indywidualny
Załącznik nr 10	Formularz reklamacji kartowej- klient instytucjonalny
Załącznik nr 11	Wzór sprawozdania do Rzecznika Finansowego
Załącznik nr 12	Formularz reklamacyjny Concordii

Rozdział 1. Postanowienia ogólne

§ 1

1. Niniejszy „Regulamin przyjmowania i rozpatrywania skarg/reklamacji/wniosków”, zwany dalej „Regulaminem”, określa tryb przyjmowania i rozpatrywania reklamacji kierowanych do Braniewsko-Pasłęckiego Banku Spółdzielczego z siedzibą w Pasłęku przez jego Klientów.
2. Regulamin stosowany jest również w przypadku złożenia do banku skargi lub wniosku.
3. Regulamin stosowany jest również odpowiednio do skarg i reklamacji dotyczących oferowania przez Bank ubezpieczeń.

§ 2

Wszystkie pozostałe regulacje wewnętrzne obowiązujące w banku, w których określony jest proces przyjmowania i rozpatrywania reklamacji, skarg, wniosków, muszą być zgodne z niniejszym Regulaminem.

§ 3

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

- 1) **Bank** – Braniewsko-Pasłęcki Bank Spółdzielczy z siedzibą w Pasłęku;
- 2) **jednostka rozpatrująca** – Centrala, Oddział, Filia, Punkt Kasowy ;
- 3) **klient** – każdy podmiot składający lub zamierzający złożyć reklamację/skargę/wniosek, tak klient indywidualny, jak i instytucjonalny, zarówno ten który korzysta lub korzystał z usług Banku, wnioskował o świadczenie takich usług lub był odbiorcą oferty marketingowej Banku, w tym oszczędzający lub osoba uprawniona w rozumieniu ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 roku o indywidualnych kontach emerytalnych oraz indywidualnych kontach zabezpieczenia emerytalnego, a także pracownik Banku;
- 4) **osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą** – obejmuje również, wspólników spółek cywilnych;
- 5) **placówka bankowa** –Centrala, Oddział, Filia, Punkt Kasowy;
- 6) **Umowa** – umowa pomiędzy Klientem a Bankiem o dowolny produkt bankowy;
- 7) **proces reklamacyjny** – proces rozpatrywania skargi/reklamacji obejmujący etapy przyjęcia, rejestracji, analizy, realizacji i udzielenia odpowiedzi na złożone oświadczenie klienta;
- 8) **zgłoszenie klienta** – złożona przez klienta skarga/reklamacja/wniosek;
- 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.;
- 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, z wyjątkiem reklamacji, kierowane do Banku odnoszące się do zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Bank lub wykonywanej przez Bank działalności;
- 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) **wniosek** – każde oświadczenie klienta dotyczące poprawy funkcjonowania banku, lepszego zaspokojenia potrzeb klientów, usprawnienia pracy lub poszerzenia oferty;

- 14) **zakład ubezpieczeń** – zakład ubezpieczeń, z którym bank współpracuje na podstawie umowy agencyjnej lub umowy ubezpieczenia zawartej na rzecz klientów.
- 15) **trwały nośnik informacji** – trwały nośnik informacji w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 roku o usługach płatniczych tj. nośnik umożliwiający klientowi przechowywanie adresowanych do niego informacji w sposób umożliwiający dostęp do nich przez okres odpowiedni do celów sporządzenia tych informacji i pozwalający na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci;
- 16) **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 Finansowego¹.

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;
 - 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.
 - 10) Informację o podmiocie uprawnionym do pozasądowego rozwiązywania sporów, w tym adres strony internetowej podmiotu uprawnionego².
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

¹ Uchwała Zarządu nr 106/2016 z dnia 29.12.2016 r.

² Uchwała Zarządu nr 106/2016 z dnia 29.12.2016 r.

zgłoszenie roszczeń klienta wobec banku. Wzór informacji, o której mowa w zdaniu poprzednim stanowi załącznik nr 8 do niniejszego regulaminu.

A. Przyjęcie reklamacji

Złożenie reklamacji

§ 5

1. Bank zapewnia klientowi możliwość złożenia reklamacji:
 - 1) osobiście –w formie pisemnej lub ustnej do protokołu (w przypadku reklamacji jest to formularz reklamacyjny), w każdej jednostce organizacyjnej Banku, adresy placówek podano na stronie internetowej banku: www.bspaslek.pl ;
 - 2) telefonicznie na numer: 55 612 80 20
 - 3) listownie, za pośrednictwem operatora pocztowego – przesyłając na adres Banku: Braniewsko-Pasłęcki Bank Spółdzielczy z s. w Pasłęku, ul. Westerplatte 17, 14-400 Pasłek;
 - 4) za pośrednictwem poczty elektronicznej, przesyłając na adres: skarga@bspaslek.pl
 - 5) faksem na numer: 55 249 96 32.
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 skargi/reklamacji może zawierać następujące dane: PESEL, NIP lub REGON.
4. Wzory formularzy reklamacyjnych stanowią załączniki nr 1-2 do niniejszego regulaminu.
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 7 do Regulaminu.
7. Pracownik banku przyjmując zgłoszenie reklamacyjne w formie pisemnej, o którym mowa w ust. 1, ma obowiązek sprawdzić, czy pismo zawiera dane wymagane w ust. 2. W przypadku stwierdzenia braku informacji wymaganych do rozpatrzenia reklamacji, należy poprosić klienta o ich uzupełnienie.
8. W sytuacji odmowy podania przez klienta wszystkich danych niezbędnych do rozpoczęcia procesu reklamacyjnego, pracownik banku informuje klienta, że rozpatrzenie reklamacji nie będzie możliwe, ze względu na niekompletność oświadczenia klienta oraz niezwłocznie informuje o tym bezpośredniego przełożonego. Niezależnie od powyższego jednostka rozpatrująca udziela odpowiedzi na reklamację klienta w terminie wskazanym w § 10 ust. 1.
9. Złożenie reklamacji nie zwalnia klienta z obowiązku terminowego regulowania zobowiązań wobec banku.

Potwierdzenie złożenia reklamacji

§ 6

1. Pracownik przyjmujący reklamację, o której mowa w § 5 ust. 1 pkt 1 złożoną osobiście w formie:
 - 1) pisemnej, w każdej jednostce organizacyjnej Banku;
 - 2) ustnej, w każdej jednostce organizacyjnej Banku, na podstawie której pracownik przyjmujący reklamację wypełnia formularz reklamacji(załącznik 1 lub 2), potwierdza jej złożenie poprzez sporządzenie kopii dla klienta i opatruje ją pieczętą imienną, podpisem pracownika przyjmującego reklamację oraz opatruje datą jej przyjęcia.
2. W przypadku złożenia reklamacji w sposób, o którym mowa w § 5 ust. 1 pkt 2-5, pracownik banku przyjmujący reklamację, w terminie do 4 dni roboczych od dnia wpływu reklamacji, zobowiązany jest w formie pisemnej zgodnie z załącznikiem nr 6

- poinformować klienta o przyjęciu jego oświadczenia wraz ze wskazaniem terminu rozpatrzenia reklamacji, o którym mowa w § 10 ust. 1.
3. W odniesieniu do klientów, o których mowa w § 4 ust. 5 wraz z potwierdzeniem złożenia reklamacji, o którym mowa w ust. 1-2 pracownik przyjmujący oświadczenie klienta przekazuje w formie pisemnej informację, o których mowa w § 4 ust. 4.
 4. Proces reklamacyjny rozpoczyna się z datą wpływu zgłoszenia do banku, niezależnie od tego, w jakiej jednostce organizacyjnej Banku zostało przyjęte.

Rejestracja reklamacji

§ 7

1. Każda reklamacja, która wpłynie do Centrali lub Oddziału, jest rejestrowana.
2. Rejestracja reklamacji dokonywana jest przez:
 - 1) Dyrektora Oddziału odpowiedzialnego za prowadzenie rejestru reklamacji – w przypadku reklamacji złożonych w Oddziale, Filii, Punkcie Kasowym;
 - 2) Zespół Organizacji i Kadr – w przypadku reklamacji zgłoszonych telefonicznie, faksem lub na adres e-mail podany na stronie internetowej banku;
 - 3) Zespół Organizacji i Kadr – w przypadku reklamacji złożonych w Centrali.
3. Zespół Organizacji i Kadr kontroluje prawidłowość prowadzenia rejestrów zgłoszeń reklamacji.

§ 8

1. Pracownik Banku, który otrzymał reklamację pisemną umieszcza na dokumencie:
 - 1) stempel funkcyjny wraz z podpisem;
 - 2) datę przyjęcia reklamacji;
 - 3) informację o ilości otrzymanych wraz ze reklamacją załączników i niezwłocznie przekazuje ją Dyrektorowi Oddziału odpowiedzialnemu za prowadzenie rejestru reklamacji, celem jej zaewidencjonowania.
2. W przypadku reklamacji zgłaszanych telefonicznie, pracownik banku w trakcie prowadzonej rozmowy telefonicznej pozyskuje dane, o których mowa w § 5 ust. 2 pkt 1-4, wypełnia formularz reklamacji (załącznik nr 1 lub 2) wraz z adnotacją zawierającą datę przyjęcia reklamacji, a także imię i nazwisko oraz stanowisko przyjmującego zgłoszenie.
3. W przypadku reklamacji zgłaszanych ustnie w każdej jednostce organizacyjnej Banku pracownik przyjmujący oświadczenie klienta, wypełnia formularz reklamacji (załącznik nr 1 lub 2), przedkłada klientowi do podpisu, umieszcza adnotację zawierającą datę przyjęcia reklamacji, a także imię i nazwisko oraz stanowisko przyjmującego zgłoszenie.
4. Reklamacja, o której mowa w ust. 2, jest także ewidencjonowana przez pracownika Zespołu Organizacji i Kadr w rejestrze reklamacji.
5. Wzór rejestru reklamacji/skarg stanowi załącznik nr 3 do niniejszego regulaminu.

B. Rozpatrywanie reklamacji

Przydzielanie reklamacji

§ 9

1. Każda reklamacja przekazywana jest niezwłocznie do wiadomości Zespołu Organizacji i Kadr, na adres: sekretariat@bspaslek.pl
2. Osoba odpowiedzialna za rejestrację reklamacji przydziela reklamację do rozpatrzenia odpowiedniej komórce organizacyjnej Banku, wraz ze wszystkimi załącznikami, w nieprzekraczalnym terminie do 2 dni roboczych od daty jej wpływu.
3. Komórka organizacyjna Banku, do której została skierowana reklamacja, odpowiada za kompleksowe rozpatrzenie reklamacji.

C. Udzielenie odpowiedzi na reklamację

§ 10

1. Odpowiedź na reklamację powinna być udzielona klientowi bez zbędnej zwłoki nie później niż w terminie do 30 dni kalendarzowych od daty wpływu zgłoszenia do banku.
2. W szczególnie skomplikowanych przypadkach termin, o którym mowa w ust. 1, może ulec wydłużeniu do 60 dni kalendarzowych, a w przypadku klientów instytucjonalnych z wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą i rolników, do 90 dni.
3. Za szczególnie skomplikowane przypadki uznaje się konieczność uzyskania przez Bank dodatkowych informacji od podmiotów trzecich współpracujących z bankiem niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji m.in.: reklamacje kartowe, sprawy związane z windykacją kredytów, sprawy spadkowe, fraudy, reklamacje składane przez system Ognivo, Sorbnet, SWIFT.
4. W przypadku braku możliwości udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację w terminie określonym w ust. 1, jednostka rozpatrująca reklamację powinna w formie pisemnej powiadomić o tym klienta w terminie 14 dni od dnia wpływu reklamacji wraz z podaniem:
 - 1) przyczyn opóźnienia w rozpatrywaniu reklamacji wraz z przeprosinami;
 - 2) okoliczności, które muszą zostać ustalone;
 - 3) przewidywanego terminu udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację, który nie może być dłuższy niż wskazany w ust. 2.
5. Do zachowania terminu, o którym mowa w ust. 1-2 wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
6. W przypadku niedotrzymania terminu określonego w ust. 1, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach, o których mowa w ust. 3 terminu określonego w ust. 2, reklamację uznaje się za rozpatrzoną zgodnie z wolą klienta.
7. Udzielając odpowiedzi na reklamację Bank bierze pod uwagę stan faktyczny istniejący w ostatnim dniu terminu na udzielenie odpowiedzi na reklamację, chyba że informacje i ewentualne dokumenty, jakimi dysponuje Bank, umożliwiają udzielenie odpowiedzi wcześniej.
8. W przypadku gdy zmianie ulegnie stan faktyczny, w oparciu o który Bank udzielił odpowiedzi na reklamację, Bank ponownie rozpoznaje reklamację biorąc pod uwagę zmieniony stan faktyczny, o ile zmiany nastąpiły na korzyść klienta.

§ 11

1. Odpowiedź na reklamację formułuje i udziela jednostka rozpatrująca.
2. Odpowiedź udzielana jest w formie pisemnej, na papierze firmowym przy użyciu czcionki Time New Roman 12 pkt, a na uzasadnione żądanie klienta przy użyciu większej czcionki i wysłana:
 - 1) listem poleconym na adres wskazany w reklamacji przez klienta,
 - 2) wyłącznie na wniosek klienta z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres mailowy, z którego reklamacja została wysłana, chyba że klient poda w reklamacji inny adres mailowy poprzez załączenie skanu odpowiedzi.
3. Wzór odpowiedzi do klienta zawiera załącznik nr 4 i 5.
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(załącznik nr 8).
5. Pismo do klienta uwzględniające jego roszczenia zawarte w reklamacji zawiera:
 - 1) nazwę jednostki rozpatrującej;
 - 2) numer reklamacji;
 - 3) temat reklamacji;
 - 4) wyczerpującą informację, w jaki sposób reklamacja została rozpatrzona(uzasadnienie faktyczne);
 - 5) uzasadnienie prawne, ze wskazaniem stosownych przepisów prawa, zapisów regulaminów i umów podpisanych z klientem a jeśli jest to możliwe z przytoczeniem ich brzmienia, chyba że reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą klienta;
 - 6) określenia terminu, w którym roszczenie klienta zawarte w reklamacji zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi;

- 7) imię, nazwisko, stanowisko służbowe i stempel funkcyjny osoby udzielającej odpowiedzi.
6. Wzór odpowiedzi pozytywnej do klienta zawiera załącznik nr 4.
7. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń klienta zawartych w reklamacji odpowiedź na reklamację powinna zawierać informacje, o których mowa w ust. 5 pkt 1 – 5 i 7, zgodnie z załącznikiem nr 5 oraz dodatkowo pouczenie o:
- 1) możliwości i sposobie odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację;
 - 2) możliwości złożenia zapisu na Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego;
 - 3) możliwości złożenia wniosku o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego;
 - 4) możliwości skorzystania z instytucji Arbitra Bankowego przy Związku Banków Polskich;
 - 5) możliwości wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który ma być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy, z zastrzeżeniem ustępu 9³.
8. Pouczenie, o którym mowa w ust. 7, powinno mieć następujące brzmienie:
- „Braniewsko-Pasłęcki Bank Spółdzielczy z siedzibą w Pasłęku jest podmiotem podlegającym nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego. W razie sporu z Bankiem może Pani/Pan zwrócić się o pomoc do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Praw Konsumentów.*
- Od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację może Pani/Pan:*
- 1) odwołać się do wyższych szczebli decyzyjnych banku, w tym Rady Nadzorczej Banku,*
 - 2) złożyć zapis na Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego,*
 - 3) złożyć wniosek o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego*
 - 4) skorzystać z instytucji Arbitra Bankowego przy Związku Banków Polskich*
 - 5) wystąpić z powództwem do Sądu Rejonowego w Elblągu ze wskazaniem Braniewsko-Pasłęckiego Banku Spółdzielczego z siedzibą w Pasłęku jako pozwanego”.*

9. Odpowiedź na reklamację przekazywana jest zawsze do wiadomości osoby rejestrującej reklamację oraz do Zespołu Organizacji i Kadr.

10. Odpowiedź na reklamację, o której mowa w ust. 7 zawiera oświadczenie Banku w przedmiocie wyrażenia zgody na udział w pozasądowym postępowaniu w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a Bankiem przed:⁴

 1. Rzecznikiem Finansowym;
 2. Sądem polubownym przy Komisji Nadzoru Finansowego.
 3. Bankowym Arbitrażem Konsumenckim przy Związku Banków Polskich⁵.

11. Oświadczenie, o którym mowa w ust. 9 powinno mieć następujące brzmienie:

„Braniewsko – Pasłęcki Bank Spółdzielczy z s. w Pasłęku wyraża zgodę na udział w pozasądowym postępowaniu w sprawie rozwiązywania sporów między Panią/em a Braniewsko – Pasłęckim Bankiem Spółdzielczym z s. w Pasłęku przed:

 - 1) Rzecznikiem Finansowym, Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa;⁶*
 - 2) Sądem Polubownym przy Komisji Nadzoru Finansowego, Pl. Powstańców Warszawy 1, 00 – 030 Warszawa na zasadach określonych w Regulaminie Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego”⁷.*
 - 3) Bankowym Arbitrażem Konsumenckim przy Związku Banków Polskich ul. Kruczkowskiego 8, 00 - 380 Warszawa***⁸*

³ Uchwała Zarządu nr 106/2016 z dnia 29.12.2016 r.

⁴ Dotyczy sporów będących następstwem reklamacji złożonych od dnia 10 stycznia 2017 r.

⁵ Uchwała Zarządu nr 9/3/2017 z dnia 31.03.2017 r.

⁶ Dotyczy sporów będących następstwem reklamacji złożonych od dnia 10 stycznia 2017 r.

⁷ Uchwała Zarządu nr 106/2016 z dnia 29.12.2016 r.

12. W przypadku nie złożenia oświadczenia, o którym mowa w ust. 11, uznaje się, że Bank wyraża zgodę na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich⁹.

§ 12

1. W przypadku złożenia przez klienta banku odwołania od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację, podlega ono rejestracji, zgodnie z zasadami określonymi w § 7-8 i niezwłocznie przekazywane jest do Zespołu Organizacji i Kadr.
2. Zespół Organizacji i Kadr przekazuje złożone odwołanie do wyższych szczebli decyzyjnych Banku i po jego rozpatrzeniu przekazuje odpowiedź zgodnie z § 11 ust. 2 klientowi banku, w terminie do 30 dni od wpływu odwołania.
3. Odpowiedź, o której mowa w ust. 2, przekazywana jest również w formie elektronicznej do wiadomości jednostki rozpatrującej, która pierwotnie udzielała odpowiedzi na zgłoszenie klienta.

D. Przechowywanie dokumentacji

§ 13

1. Za przechowywanie dokumentacji (w formie papierowej i/lub elektronicznej), dotyczącej zgłaszanych reklamacji, odpowiedzialni są:
 - 1) Dyrektor Oddziału - w przypadku reklamacji złożonych w Oddziale, Filii, Punkcie Kasowym;
 - 2) Zespół Organizacji i Kadr - w przypadku reklamacji telefonicznych, faksem lub na adres e-mail podany na stronie internetowej banku;
 - 3) Zespół Organizacji i Kadr - w przypadku reklamacji, które przekazywane są do Centrali.
2. Okres przechowywania dokumentacji, o której mowa w ust. 1 powinien być nie krótszy niż 10 lat.

E. Sprawozdawczość

§ 14

1. Dyrektorzy Oddziałów zobowiązani są do kwartalnego informowania Zespołu Organizacji i Kadr o przyjętych, zarejestrowanych i rozpatrzonych reklamacjach/skargach, w formie elektronicznej, na adres sekretariat@bspaslek.pl, w terminie do 10-go dnia miesiąca po zakończeniu kwartału.
2. Zespół Organizacji i Kadr w cyklach kwartalnych przekazuje informacje o reklamacjach Komitetowi Ryzyka Operacyjnego .
3. W ciągu 30 dni od zakończenia roku kalendarzowego Zespół Organizacji i Kadr przekazuje Zarządowi sprawozdanie dotyczące reklamacji¹⁰.

Rozdział 3. Rozpatrywanie skarg i wniosków¹¹

⁸ Uchwałą Zarządu nr 9/3/2017 z dnia 31.03.2017 r.

⁹ Uchwałą Zarządu nr 106/2016 z dnia 29.12.2016 r.

¹⁰ Uchwałą Zarządu nr 19/2016 z dnia 25.02.2016 r.

¹¹ Uchwałą Zarządu nr 9/3/2017 z dnia 31.03.2017 r.

A. Skargi na zachowanie pracowników

§ 15

1. W przypadku wpływu do komórki organizacyjnej Centrali lub Oddziału skargi, dotyczącej zachowań pracowników, przekazywana jest ona niezwłocznie do kierującego tą komórką, który sam przeprowadza wymagane czynności procesu reklamacyjnego oraz przekazuje ją do wiadomości dyrektorowi lub nadzorującemu członkowi Zarządu .
2. Skargi dotyczące Dyrektorów Oddziałów przekazywane są bezpośrednio do rozpatrzenia nadzorującemu członkowi Zarządu i do wiadomości prezesowi Zarządu .
3. Skargi dotyczące kierujących komórkami organizacyjnymi Centrali przekazywane są do rozpatrzenia nadzorującemu członkowi Zarządu i do wiadomości prezesowi Zarządu .

§ 16

Do rejestracji i rozpatrywania skarg, o których mowa w § 15, oraz udzielania odpowiedzi stosuje się odpowiednio § 4 ust. 1 – 4 , §§ 5 – 6 ust. 1 – 2 i ust. 4, §§7 – 9, § 10, §§ 11 – 14.

B. Skargi na działalność banku

§ 17

1. Wszystkie skargi, dotyczące działalności banku, przekazywane są do Zespołu Organizacji i Kadr.
2. Zespół Organizacji i Kadr po zarejestrowaniu skarg, o których mowa w ust. 1, przekazuje je do rozpatrzenia do Zarządu Banku.

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

§ 18

1. Oświadczenia składane przez klientów banku, dotyczące poprawy jego funkcjonowania oraz poszerzenia oferty produktowej, ewidencjonowane są w rejestrze wniosków, stanowiącym załącznik nr 3 do niniejszego Regulaminu.
3. Zespół Organizacji i Kadr zarejestrowane wnioski przekazuje dyrektorowi Oddziału lub nadzorującemu członkowi Zarządu.
4. Do rejestracji i rozpatrywania wniosków, o których mowa w § 18, oraz udzielania odpowiedzi stosuje się odpowiednio § 4 ust. 1 – 4 , §§ 5 – 6 ust. 1 – 2 i ust. 4, §§7 – 9, § 10, §§ 11 – 14.

§ 19

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 i reklamacji ubezpieczeniowych

§ 20

1. Bank jest zobowiązany do przyjęcia reklamacji rozumianej jako każde wystąpienie Klienta skierowane do Towarzystwa, za pośrednictwem Banku, w którym Klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Towarzystwo w formie:
 - 1) pisemnej – osobiście w siedzibie lub placówkach bankowych Banku albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe;
 - 2) ustnej – podczas wizyty Klienta w siedzibie lub placówkach bankowych Banku;
 - 3) pisemnej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wysyłając e-mail na adres Banku podany na stronie internetowej Banku”
2. W przypadku:

- 1) złożenia przez Klienta reklamacji w formie: pisemnej w siedzibie lub placówce bankowej Banku lub listownie pocztą, pracownik Banku określa na reklamacji i/albo kopercie datę jej wpływu;
 - 2) złożenia przez Klienta reklamacji w formie ustnej podczas wizyty Klienta w siedzibie lub placówce bankowej Banku, pracownik Banku wypełnia formularz według wzoru stanowiącego Załącznik nr 12, przekazuje Klientowi do podpisu oraz opatruje datą jej wpływu;
 - 3) próby złożenia reklamacji przez Klienta w formie ustnej telefonicznie pracownik Banku informuje Klienta o możliwości złożenia reklamacji wyłącznie w formie wskazanej w ust. 1 pkt 1) - 3) lub poprzez przesłanie reklamacji drogą elektroniczną na adres skargi@concordiaubezpieczenia.pl oraz o informacjach jakie reklamacja powinna, zawierać z zastrzeżeniem pkt 4);
 - 4) jeżeli Klient nalega na złożenie reklamacji w formie, o której mowa w pkt 3) pracownik Banku przyjmuje reklamację, wypełnia formularz według wzoru stanowiącego Załącznik nr 12 do Regulaminu, opatruje datą jej wpływu oraz w miejscu przeznaczonym na podpis Klienta umieszcza adnotację „Reklamacja przyjęta w rozmowie telefonicznej w dniu r., o godzinie,
 - 5) w przypadku określonym w ust. 1 pkt. 1) i 2), Bank jest zobowiązany do poinformowania Klienta, że reklamacja zostanie przekazana do Towarzystwa. W przypadku złożenia reklamacji przez Klienta w sposób określony w ust. 1 pkt 3), Towarzystwo po otrzymaniu reklamacji z Banku wysyła pismo do Klienta informujące o otrzymaniu reklamacji i trybie jej rozpatrzenia.”
3. Reklamacja powinna zawierać co najmniej następujące informacje:
- 1) oznaczenie danych Klienta pozwalających na skuteczne udzielenie odpowiedzi przez Towarzystwo;
 - 2) numer polisy/szkody/sprawy;
 - 3) określenie czego reklamacja dotyczy, wskazanie uzasadnienia oraz oczekiwań Klienta.
4. Po otrzymaniu od Klienta reklamacji pracownik Banku:
- 1) przesyła skan/zdjęcia reklamacji wraz z załącznikami na adres e-mail: skargi@concordiaubezpieczenia.pl najpóźniej następnego dnia roboczego po dniu wpływu reklamacji do Banku, z zastrzeżeniem pkt 2);
 - 2) przesyła oryginał reklamacji wraz z załącznikami listem poleconym na adres: Concordia Ubezpieczenia ul. Św. Michała 43, 61 – 119 Poznań z dopiskiem „reklamacja Klienta” najpóźniej w terminie 3 dni roboczych od dnia wpływu reklamacji do Banku, a w przypadku reklamacji złożonych w formie pisemnej przesłanej przesyłką pocztową dodatkowo dołącza kopertę;
 - 3) przesyła otrzymaną wiadomość e-mail na adres: skargi@concordiaubezpieczenia.pl najpóźniej następnego dnia roboczego po dniu otrzymania wiadomości od Klienta w przypadku reklamacji złożonych drogą elektroniczną.
5. W przypadku zgłoszenia przez Klienta zastrzeżeń bezpośrednio do Towarzystwa dotyczących działalności Banku związanej z zawieraniem lub wykonywaniem umów ubezpieczenia:
- 1) złożonych w formie pisemnej lub w formie ustnej do protokołu Towarzystwo niezwłocznie, nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od dnia wpływu zastrzeżeń do Towarzystwa przesyła skan zastrzeżeń Klienta (opatrzonej datą wpływu do Towarzystwa) wraz z załącznikami w formie elektronicznej na adres skarga@bspaslek.pl Oryginał zastrzeżeń Klienta wraz z załącznikami oraz kopertą opatrzoną datą wpływu do Towarzystwa, Towarzystwo przesyła najpóźniej w terminie 3 dni roboczych z dopiskiem „reklamacja Klienta” na adres siedziby Banku;
 - 2) złożonych drogą elektroniczną Towarzystwo przesyła otrzymaną wiadomość e-mail na adres: skarga@bspaslek.pl najpóźniej następnego dnia roboczego po dniu otrzymania wiadomości od Klienta;

- 3) Towarzystwo zobowiązuje się udzielić Bankowi wszelkich informacji lub przekazać wszelkie dokumenty niezbędne do rozpatrzenia zastrzeżeń klienta nie później niż w terminie 3 dni roboczych od dnia zgłoszenia takiego zapotrzebowania przez Bank;
- 4) Bank przy rozpatrywaniu zastrzeżeń Klienta odpowiednio stosuje zasady składania i rozpatrywania skarg i reklamacji obowiązujące w Banku.
6. Towarzystwo jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację w terminie 30 dni od dnia jej wpływu do Banku.
7. W przypadkach szczególnie skomplikowanych, gdy rozpatrzenie reklamacji nie jest możliwe w ciągu 30 dni od dnia jej wpływu, osoba odpowiedzialna za jej rozpatrzenie jest zobligowana do poinformowania Klienta przed upływem terminu, o którym mowa ust. 6 o jego wydłużeniu i podania przewidywanego terminu udzielenia odpowiedzi, nie dłuższego niż 60 dni od wpływu reklamacji.
8. Z zastrzeżeniem ust. 5 odpowiedzi na reklamacje udziela Towarzystwo w formie elektronicznej lub papierowej. Kopię odpowiedzi Towarzystwo przesyła do Banku.

Rozdział 5. Rzecznik Finansowy

§ 21

1. Zespół Organizacji i Kadr na wniosek Rzecznika Finansowego udziela informacji lub składa wyjaśnienia, udostępnia akta oraz dokumenty w terminie 30 dni od dnia otrzymania wniosku, z zastrzeżeniem ust. 2¹².
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.

§ 22

1. Bank w terminie 45 dni od zakończenia roku kalendarzowego przekazuje Rzecznikowi Finansowemu sprawozdanie zgodnie z załącznikiem nr 11 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 stanowi załącznik nr 11 do niniejszego regulaminu.

Rozdział 6. Postanowienia końcowe

§ 23

1. Nadzór nad procesem przyjmowania i rozpatrywania reklamacji sprawuje Prezes Zarządu.
2. Niniejsze zasady zostały zatwierdzone przez Radę Nadzorczą .

¹² Uchwała Zarządu Nr 19/2016 z dnia 25.02.2016 r.