



*Załącznik
do Uchwały Nr 43
Zarządu Banku Spółdzielczego w Nowym Sączu
z dnia 22.09.2011 roku*

Bank Spółdzielczy w Nowym Sączu

**Instrukcja
rozpatrywania reklamacji Klientów
Banku Spółdzielczego w Nowym Sączu**

Nowy Sącz wrzesień 2011 rok

ROZDZIAŁ I. WSTĘP

§ 1.

1. Niniejsza Instrukcja określa organizację przyjmowania oraz tryb i zasady postępowania przy rozpatrywaniu reklamacji wpływających do Banku Spółdzielczego w Nowym Sączu zwanego dalej „Bankiem”.
2. Rozpatrywanie skarg Klientów Banku regulują odrębne przepisy.

§ 2.

Użyte w Instrukcji pojęcia oznaczają:

- 1) **reklamacja** – każde wystąpienie kierowane do Banku przez Klienta Banku, w tym będącego konsumentem, odnoszące się do jego zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Bank lub jego działalności;
- 2) **skarga** – wystąpienie Klienta Banku, zawierające krytyczne uwagi, opinie lub żądania dotyczące w szczególności zaniedbań lub nienależytego wykonywania zadań przez jednostki/komórki organizacyjne lub pracowników Banku, naruszenia praworządności lub interesów Klienta, ogólnie przyjętych norm obyczajowych, a także przewlekłego lub biurokratycznego załatwiania spraw;
- 3) **komórka wiodąca** – komórka organizacyjna Centrali Banku lub Oddziału której zakresu działania dotyczy reklamacja, odpowiedzialna za rozpatrzenie reklamacji;

§ 3.

1. Bank traktuje wszystkich swoich Klientów z należytą starannością.
2. Reklamacje składane przez Klientów powinny być rozpatrywane rzetelnie, wnikliwie, z zachowaniem obiektywizmu oraz z poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa i dobrych obyczajów.

ROZDZIAŁ II. SKŁADANIE REKLAMACJI PRZEZ KLIENTA

§ 4.

1. Informacja dotycząca możliwości złożenia przez Klienta reklamacji do Banku oraz o trybie i zasadach wnoszenia i rozpatrywania reklamacji powinna być przekazywana Klientowi na etapie zawierania umowy w formie pisemnej. Wzór informacji dla Klientów stanowi załącznik nr 1 do Instrukcji.
2. Informacja o zasadach składania i rozpatrywania reklamacji jest ponadto:
 - 1) umieszczana w widocznym miejscu w placówkach Banku;
 - 2) na żądanie Klienta przekazywana również bezpośrednio przez pracownika Banku Klientowi.

III. TRYB ROZPATRYWANIA REKLAMACJI

§ 5.

1. Złożenie pisemnej reklamacji przez Klienta w każdej jednostce organizacyjnej Banku zajmującej się obsługą Klienta jest równoznaczne ze złożeniem jej w Banku, jeżeli chodzi o początek biegu terminu rozpatrzenia reklamacji.

2. W przypadku złożenia reklamacji w sposób inny niż za pośrednictwem poczty lub posłańca, Bank na życzenie Klienta przekazuje mu potwierdzenie złożenia reklamacji w trybie z nim uzgodnionym.
3. W przypadku reklamacji składanych telefonicznie, pracownik przyjmujący reklamację zobowiązany jest sporządzić notatkę z przeprowadzonej rozmowy z Klientem, zgodnie z formularzem stanowiącym załącznik nr 2 do Instrukcji. Dalszy tryb rozpatrywania reklamacji jest taki sam, jak w przypadku reklamacji przyjętej w formie pisemnej.

§ 6.

1. Reklamacja przekazana do Banku powinna być rozpatrzona w sposób zapewniający wydanie niezależnego i obiektywnego rozstrzygnięcia zastrzeżenia zawartego w zgłoszonej reklamacji.
2. Odpowiedź na reklamację Klienta powinna zostać udzielona w formie pisemnej.
3. Odpowiedź powinna zostać sporządzona przy użyciu czcionki wielkości co najmniej 10, a na uzasadnione żądanie Klienta — przy użyciu dużej czcionki, tzw. large print.
4. Odpowiedź, o której mowa w ust. 2 powinna zostać udzielona bez zbędnej zwłoki jednak nie później niż w terminie do 14 dni od daty otrzymania reklamacji.
5. W przypadku, gdy z uwagi na złożoność sprawy, zachodzi konieczność przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego i termin 14-dniowy nie może zostać dotrzymany, Bank informuje Klienta o:
 - 1) przyczynie opóźnienia;
 - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone;
 - 3) wskazuje przewidywany termin udzielenia odpowiedzi.
6. W przypadku, o którym mowa w ust. 5, termin rozpatrzenia reklamacji przez Bank i udzielenia odpowiedzi nie może być dłuższy niż 90 dni od daty otrzymania reklamacji.
7. Powiadomienie o sposobie rozpatrzenia reklamacji wysyłane jest do Klienta za pośrednictwem poczty z potwierdzeniem odbioru bądź w innej formie uzgodnionej z Klientem, przy czym udzielenie odpowiedzi na reklamację w innej formie możliwe jest tylko w sytuacji, gdy treść tej odpowiedzi nie naraża Banku na postawienie zarzutu o ujawnieniu tajemnicy bankowej osobom nieuprawnionym.

§ 7.

1. Treść odpowiedzi, o której mowa w § 6, powinna zawierać w szczególności:
 - 1) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że nie wymaga tego charakter podnoszonych zarzutów;
 - 2) wyczerpującą informację na temat zgłoszonego problemu ze wskazaniem odpowiednich fragmentów umowy lub wzorca umowy oraz stosownych przepisów prawa, chyba że nie wymaga tego charakter podnoszonych zarzutów;
 - 3) wskazanie osoby udzielającej odpowiedzi z podaniem jej stanowiska służbowego.
2. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń Klienta treść odpowiedzi, o której mowa w § 6, powinna również zawierać pouczenie wskazujące na:
 - 1) możliwość i sposób ewentualnego odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację, jeżeli Bank przewiduje tryb odwoławczy;

- 2) możliwość skorzystania z instytucji mediacji lub sądu polubownego bądź innego mechanizmu polubownego rozwiązywania sporów, w przypadku gdy Bank przewiduje taką możliwość;
- 3) możliwość wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego.

§ 8.

1. Fakt wpływu reklamacji Klienta jest ewidencjonowany w siedzibie Banku lub placówce Banku przyjmującej reklamację, w rejestrze podawczym (korespondencji lub kancelaryjnym). Dokument zgłoszenia reklamacji jest przekazywany niezwłocznie do odpowiedniej komórki wiodącej właściwej dla sprawy Klienta, celem rozpatrzenia.
2. Kierujący komórką wiodącą odpowiedzialny jest za rejestrację, zebranie informacji i opinii niezbędnych do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, zajęcie stanowiska, przygotowanie i przesłanie Klientowi oraz do stanowiska ds. organizacyjno – samorządowych odpowiedzi na reklamację.
3. Po wpływie reklamacji, kierujący komórką wiodącą wyznacza pracownika odpowiedzialnego za dalsze czynności związane z jej rozpatrzeniem.
4. Reklamacje są rozpatrywane w uzgodnieniu z innymi komórkami organizacyjnymi Banku, o ile dana reklamacja tego wymaga.
5. 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.
6. Odpowiedź na reklamację podpisywana jest przez osoby zgodnie z reprezentacją Banku.
7. W przypadku, gdy rozpatrzenie reklamacji przekracza kompetencje decyzyjne komórki wiodącej, kierujący komórką wiodącą zwraca się o rozpatrzenie reklamacji do Zarządu i reklamację rozpatruje Zarząd.
8. W przypadkach budzących wątpliwości prawne sposób rozpatrzenia reklamacji powinien być uzgadniany z Radcą Prawnym.

§ 9.

1. Reklamacje podlegają ewidencji w rejestrze reklamacji.
2. Rejestr reklamacji obejmuje:
 - 1) numer kolejny reklamacji
 - 2) dane dotyczące osoby składającej reklamację (imię i nazwisko/nazwa oraz adres);
 - 3) nazwę jednostki/komórki organizacyjnej Banku, której dotyczy reklamacja;
 - 4) datę reklamacji oraz datę wpływu reklamacji do Banku;
 - 5) przedmiot reklamacji;
 - 6) środki podjęte w celu rozpatrzenia reklamacji;
 - 7) datę udzielenia odpowiedzi.
3. Za ewidencję reklamacji wpływających do Centrali, oraz koordynację procesu rozpatrywania reklamacji odpowiada Stanowisko d/s organizacyjno- samorządowych.

4. Dyrektor Oddziału odpowiada za ewidencję reklamacji wpływających do kierowanej przez niego jednostki organizacyjnej.

§ 10.

Stanowisko d/s organizacyjno- samorządowych przygotowuje sprawozdanie z rozpatrzonych w poprzednim roku kalendarzowym reklamacji Klientów Banku i przekazuje je wraz z wnioskami do rozpatrzenia przez Zarząd Banku w I kwartale następnego roku.

Przyjęto Uchwałą nr 43/2011 Zarządu Banku Spółdzielczego w Nowym Sączu z dnia 22.09.2011 r.

Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.