

*Załącznik nr 1
do uchwały Zarządu
Powiatowego Banku Spółdzielczego
w Kędzierzynie-Koźlu
z dnia 17 lipca 2018 r.*

*Załącznik nr 1
do uchwały Rady Nadzorczej
Powiatowego Banku Spółdzielczego
w Kędzierzynie-Koźlu
z dnia 19 lipca 2018 r.*

INSTRUKCJA ZASADY SKŁADANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I REKLAMACJI W POWIATOWYM BANKU SPÓŁDZIELCZYM W KĘDZIERZYNIE-KOŹLU

Kędzierzyn-Koźle, lipiec 2018 r.

Spis treści

Rozdział 1. Postanowienia ogólne.....	3
Rozdział 2. Przebieg procesu reklamacyjnego.....	4
Przyjęcie skargi/reklamacji.....	4
Rozpatrywanie skargi/reklamacji.....	6
Udzielenie odpowiedzi na skargę/reklamację	6
Przechowywanie dokumentacji	7
Sprawozdawczość	8
Rozdział 3. Rozpatrywanie skarg, wniosków.....	8
Skargi pracowników	8
Skargi na członka Zarządu Banku oraz Zarząd Banku	8
Wnioski dotyczące poprawy funkcjonowania Banku oraz poszerzenia jego oferty produktowej	8
Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich	8
Rozdział 4. Rzecznik Finansowy	9
Rozdział 5. Postanowienia końcowe	9

Wykaz załączników

Załącznik nr 1	Formularz reklamacji dla klienta indywidualnego;
Załącznik nr 2	Formularz reklamacji dla klienta instytucjonalnego;
Załącznik nr 3	Formularz reklamacji - karty bankowe;
Załącznik nr 4	Formularz skargi, wniosku;
Załącznik nr 5	Wzór informacji składanie reklamacji, skarg i wniosków w Banku;
Załącznik nr 6	Wzór informacji dla osób nie będących klientami Banku;
Załącznik nr 7	Wzór pisma informującego o wpływie reklamacji/skargi/wniosku;
Załącznik nr 8	Wzór pisma informującego o wpływie reklamacji/skargi/wniosku (nie klient);
Załącznik nr 9	Rejestr skarg/reklamacji/wniosków;
Załącznik nr 10	Wzór odpowiedzi na skargę/reklamację/wniosek;
Załącznik nr 11	Wzór odpowiedzi na skargę/reklamację/wniosek;
Załącznik nr 12	Informacja o przyjętych, zarejestrowanych i rozpatrzonych; skargach/reklamacjach/ Informacja o przyjętych wnioskach;
Załącznik nr 13	Informacja dotycząca skarg/reklamacji/wniosków do Rzecznika Finansowego;

Rozdział 1. Postanowienia ogólne

§ 1

1. Niniejsza Instrukcja „Zasady składania i rozpatrywania skarg i reklamacji w Powiatowym Banku Spółdzielczym w Kędzierzynie-Koźlu”, zwana dalej Instrukcją, określa tryb przyjmowania i rozpatrywania skarg lub reklamacji kierowanych do Banku przez jego klientów.
2. Zasady stosowane są również w przypadku złożenia do Banku reklamacji dotyczących kart płatniczych, z zastrzeżeniem § 3.
3. Zasady stosowane są również w przypadku złożenia wniosków do Banku.
4. Wszystkie pozostałe regulacje wewnętrzne obowiązujące w Banku, w których określony jest proces przyjmowania i rozpatrywania reklamacji, skarg i wniosków muszą być zgodne z niniejszymi zasadami.
5. Bank traktuje wszystkich swoich Klientów z należytą starannością.
6. Reklamacje, skargi i wnioski składane przez Klientów powinny być rozpatrywane rzetelnie, wnikliwie, z zachowaniem obiektywizmu oraz z poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa i dobrych obyczajów.
7. Anonimowe reklamacje, skargi i wnioski również podlegają rozpatrzeniu.

§ 2

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

- 1) **Bank** – Powiatowy Bank Spółdzielczy w Kędzierzynie-Koźlu;
- 2) **Bank Zrzeszający** – BPS S.A. – Bank Polskiej Spółdzielczości S.A. w Warszawie;
- 3) **Centrala Banku** - należy przez to rozumieć jednostkę organizacyjną Banku, usytuowaną w siedzibie Banku w Kędzierzynie - Koźlu realizującą kluczowe zadania dla całości Banku.
- 4) **placówka Banku** – Oddział Banku, Filia, Punkt Kasowy, zajmujący się obsługą klienta;
- 5) **osoba rozpatrująca** – Dyrektor Oddziału banku lub inna osoba przez niego upoważniona, których zakres zadań obejmuje rozpatrywanie reklamacji/skarg/ wniosków;
- 6) **Klient** – każda osoba lub 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 kontaktach emerytalnych oraz indywidualnych kontaktach zabezpieczenia emerytalnego, a także pracownik Banku;
- 7) **osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą** – osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, wspólnicy spółek cywilnych;
- 8) **podmiot uprawniony** – podmiot (instytucja) utworzony na stałe, który oferuje niezależne, bezstronne i przejrzyste prowadzenie postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów pomiędzy konsumentem a Bankiem np. Rzecznik Finansowy, Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego, Arbiter Bankowy przy Związku Banków Polskich, w rozumieniu Ustawy z dnia 23 września 2016r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz.U. z 2016r. poz.1823);
- 9) **proces reklamacyjny** – proces rozpatrywania reklamacji obejmujący etapy przyjęcia, rejestracji, analizy, realizacji i udzielenia odpowiedzi na złożone oświadczenie klienta;
- 10) **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 roku Prawo bankowe;
- 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) **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;
- 13) **wniosek** – każde oświadczenie klienta poprawy funkcjonowania Banku, lepszego zaspokojenia potrzeb klientów, usprawnienia pracy lub poszerzenia oferty;
- 14) **zgłoszenie klienta** – złożona przez klienta reklamacja/skarga/wniosek.

§ 3

1. Reklamacje dotyczące kart płatniczych są rozpatrywane przez Bank, zgodnie z postanowieniami niniejszej Instrukcji, z zastrzeżeniem ust. 2 – 6.
2. Bank zapewnia klientowi, w tym osobom fizycznym prowadzącym działalność gospodarczą oraz rolnikom możliwość złożenia reklamacji dotyczących kart płatniczych w sposób opisany w § 5 ust. 1. Formularz reklamacyjny stanowi załącznik nr 3 do niniejszej Instrukcji.
3. W przypadku reklamacji dotyczących kart płatniczych złożonych w formie ustnej w sposób, o których mowa w § 5 ust. 1 pkt 1 i 4 pracownik przyjmujący reklamację niezwłocznie nie później niż w terminie 5 dni od dnia wpływu reklamacji, zobowiązany jest w formie pisemnej poinformować klienta o przyjęciu jego oświadczenia wraz ze wskazaniem terminu rozpatrzenia reklamacji, o którym mowa w § 10 ust. 1 oraz zobowiązać klienta do złożenia podpisu na formularzu reklamacji wypełnionym przez pracownika Banku w terminie 3 dni od dnia otrzymania pisma.
4. W przypadku klientów instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą oraz rolników Bank zapewnia możliwość złożenia reklamacji dotyczącej kart płatniczych wyłącznie:
 - 1) osobiście w każdej placówce Banku obsługującej klientów w formie pisemnej;

- 2) listownie w formie pisemnej na adres Banku obsługującego klientów.
5. Niezwłocznie po otrzymaniu reklamacji dotyczącej kart płatniczych i po jej zarejestrowaniu pracownik Banku w terminie 2 dni zwraca się do Banku Zrzeszającego o udzielenie w terminie 14 dni informacji niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji. W szczególnie skomplikowanych przypadkach termin udzielenia informacji przez Bank Zrzeszający może być wydłużony do 21 dni.
6. Reklamacje dotyczące nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych transakcji płatniczych Klient zgłasza do Banku, w terminie 13 miesięcy od dnia obciążenia rachunku albo od dnia, w którym transakcja miała być wykonana, roszczenia Klienta względem Banku wygasają (okres 13 miesięcy dotyczy tylko karty dla osób fizycznych, w przypadku klientów instytucjonalnych okres ten wynosi 1 miesiąc).

Rozdział 2. Przebieg procesu reklamacyjnego

§ 4

1. Na proces reklamacyjny składają się następujące etapy:
 - 1) przyjęcie skargi/reklamacji oraz jej rejestracja;
 - 2) rozpatrywanie skargi/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 skarg/reklamacji, w tym o ułatwieniu i przyspieszeniu rzetelnego rozpatrzenia skargi/reklamacji przez Bank, gdy klient złoży skargę/reklamację, niezwłocznie po powzięciu przez klienta informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia, udzielana jest klientowi:
 - 1) przez pracownika Banku w bezpośredniej rozmowie;
 - 2) na stronie internetowej Banku;
 - 3) na tablicy informacyjnej znajdującej się w jednostce Banku;
 - 4) w umowie zawartej pomiędzy Bankiem a Klientem;
 - 5) w informacji dla Klienta, o której mowa w ust. 4.
4. Informacja o zasadach składania skarg/reklamacji, zawiera:
 - 1) wskazanie, że Bank podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego;
 - 2) informację, że klient może zwrócić się o pomoc do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumentów;
 - 3) pouczenie o możliwości odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi na skargę/reklamację do wyższego szczebla decyzyjnego w Banku, do Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego, do Arbitra Bankowego przy Związku Banków Polskich oraz Sądu Powszechnego lub Rzecznika Finansowego;
 - 4) przyjętą przez Bank formę składania skarg/reklamacji;
 - 5) wskazanie danych kontaktowych umożliwiających złożenie skargi/reklamacji;
 - 6) zakres danych kontaktowych, które winien dostarczyć klient w celu sprawnego przeprowadzenia procesu rozpatrywania skarg/reklamacji, w przypadku gdy Bank takich danych nie posiada;
 - 7) sposób potwierdzenia wpływu skargi/reklamacji;
 - 8) termin udzielenia odpowiedzi na skargę/reklamację;
 - 9) sposób powiadomienia o rozpatrywaniu skargi/reklamacji, w tym formę odpowiedzi i sposób jej doręczenia;
 - 10) informację o podmiocie uprawnionym do pozasądowego rozwiązywania sporów;
 - 11) Informację Administratora danych osobowych dla osoby składającej skargę/reklamację zgodnie z RODO.
5. Wzór informacji, dla klientów Banku, o której mowa w ust. 4, stanowi załącznik nr 5 do niniejszej Instrukcji.
6. 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 stanowi załącznik nr 6 do niniejszej Instrukcji.

Przyjęcie reklamacji

Złożenie skargi/reklamacji

§ 5

1. Bank zapewnia klientowi możliwość złożenia skargi/reklamacji:
 - 1) osobiście w każdej placówce Banku obsługującej klientów, w formie pisemnej lub ustnie do protokołu podczas wizyty klienta w Banku;
 - 2) listownie w formie pisemnej na adres Banku obsługującego klientów;
 - 3) z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej w formie elektronicznej wysyłając e – mail na adres podany na stronie internetowej Banku;
 - 4) telefonicznie w formie ustnej na numer telefonu wskazany na stronie internetowej Banku.
2. Treść skargi/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 numer w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego.
4. Wzór formularza reklamacyjnego stanowi załącznik nr 1 i 2 do niniejszej Instrukcji.
5. Formularz reklamacyjny dostępny jest także na stronie internetowej Banku.
6. Pracownik Banku przyjmując zgłoszenie reklamacyjne w formie pisemnej ma obowiązek sprawdzić, czy pismo zawiera dane wymagane w ust. 2.
7. W przypadku stwierdzenia braku informacji wymaganych do rozpatrzenia skargi/reklamacji, należy poprosić klienta o ich uzupełnienie w formie w jakiej klient złożył reklamację.
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 Dyrektora Oddziału.
9. Pracownik Banku informuje klienta o rozpatrzeniu reklamacji w terminie wskazanym w § 10 ust. 1 lub 2.
10. Złożenie reklamacji nie zwalnia klienta z obowiązku terminowego regulowania zobowiązań wobec Banku.

Potwierdzenie złożenia skargi/reklamacji

§ 6

1. Pracownik Banku, przyjmujący skargę/reklamację, o której mowa w § 5 ust. 1 pkt 1 złożoną:
 - 1) osobiście w formie pisemnej w placówce Banku zajmującej się obsługą klienta potwierdza jej złożenie poprzez sporządzenie kopii dla klienta i opatruje ją datą przyjęcia i czytelnym podpisem pracownika przyjmującego skargę/reklamację;
 - 2) osobiście w formie ustnej w placówce Banku zajmującej się obsługą klienta, na podstawie której pracownik Banku wypełnił formularz skargi/reklamacji, przedłożył klientowi do podpisu, potwierdza jej złożenie poprzez sporządzenie kopii dla klienta i opatruje ją datą przyjęcia i czytelnym podpisem pracownika przyjmującego skargę/reklamację;
2. W przypadku złożenia skargi/reklamacji w sposób, o którym mowa w § 5 ust. 1 pkt 2 – 4, pracownik Banku przyjmujący reklamację, w terminie do 5 dni od dnia wpływu skargi/reklamacji, zobowiązany jest w formie pisemnej poinformować klienta o przyjęciu jego oświadczenia wraz ze wskazaniem terminu rozpatrzenia skargi/reklamacji, o którym mowa w § 10 ust. 1. Wzór pisma stanowi załącznik nr 7 do niniejszej Instrukcji.
3. W odniesieniu do klientów, o których mowa w § 4 ust. 6 wraz z potwierdzeniem złożenia skargi/reklamacji, o którym mowa w ust. 1 i 2 pracownik Banku przekazuje w formie pisemnej informację, o których mowa w § 4 ust. 6. Wzór pisma potwierdzającego złożenie reklamacji stanowi załącznik nr 8 do niniejszej Instrukcji.
4. Proces reklamacyjny rozpoczyna się z datą wpływu zgłoszenia do Banku, niezależnie od tego w jakiej jednostce bankowej miało miejsce.

Rejestracja skargi/reklamacji

§ 7

1. Każda skarga/reklamacja, która wpłynie do Banku jest rejestrowana.
2. Właściwymi do przyjmowania reklamacji, skarg i wniosków są:
 - 1) Członek Zarządu ds. handlowych w zakresie:
 - a) skarg dotyczących działalności jednostek organizacyjnych Banku oraz pracowników Banku,
 - b) wniosków dotyczących działalności Banku.
 - 2) Dyrektorzy Oddziałów w zakresie:
 - a) skarg dotyczących pracowników oraz działalności Oddziału Banku i podległych komórek organizacyjnych Banku,
 - b) wniosków dotyczących działalności Oddziału Banku i podległych komórek organizacyjnych Banku,
3. Rejestracja reklamacji, skarg i wniosków dokonywana jest przez:
 - 1) Dyrektora Oddziału lub osobę przez niego upoważnioną do prowadzenia rejestru reklamacji – w przypadku reklamacji złożonych w Oddziale, Filii lub Punkcie Kasowym;
 - 2) upoważnionego pracownika na Stanowisku ds. Samorządu i Administracji – w przypadku reklamacji złożonych w Centrali, zgłoszonych na adres e-mail podany na stronie internetowej Banku lub telefonu na numery telefonów podane na stronie internetowej Banku.
4. Skargi/reklamacje i wnioski są rejestrowane (ewidencjonowane) i rozpatrywane w kolejności wpływu.
5. Za koordynowanie prac związanych z prawidłowym prowadzeniem rejestru skarg/reklamacji odpowiada Dyrektor Oddziału w Oddziale Banku oraz Członek Zarządu ds. handlowych.
6. Skargi, reklamacje i wnioski składane osobiście, przyjmowane są w wyznaczonym dniu tygodnia w siedzibie Centrali Banku.
7. Skargi i wnioski dotyczące Oddziału Banku i podległych im placówek przyjmowane są codziennie w godzinach pracy przez Dyrektora Oddziału w siedzibie Oddziału.
8. Informacja o terminie i godzinach przyjęć skarg i wniosków podawana jest do wiadomości Klientów na tablicy ogłoszeń w placówkach Banku.

§ 8

1. Pracownik Banku, który otrzymał skargę/reklamację:
 - 1) w formie pisemnej opatruje dokument datą przyjęcia i czytelnym podpisem: „**Potwierdzam przyjęcie reklamacji w dniu**” **data i czytelny podpis pracownika**
 - 2) w formie ustnej:
 - a) podczas wizyty klienta w Banku pracownik w trakcie prowadzonej rozmowy pozyskuje dane klienta i sporządza formularz skargi/reklamacji według jednego z wzorów stanowiących załączniki nr 1, 2, 3 do niniejszej Instrukcji oraz opatruje adnotacją, o których mowa w pkt 1);
 - b) w przypadku reklamacji zgłoszonych telefonicznie, pracownik Banku sporządza formularz reklamacji według jednego ze wzorów stanowiących załączniki nr 1, 2, 3 do niniejszej Instrukcji oraz opatruje adnotacją, o których mowa w pkt 1); i niezwłocznie przekazuje ją Dyrektorowi Oddziału lub upoważnionemu pracownikowi Banku, celem jej zaewidencjonowania.
2. Wzór rejestru skarg/reklamacji/wniosek stanowi załącznik nr 9 do niniejszej Instrukcji.

Rozpatrywanie skargi/reklamacji

Przydzielanie skargi/reklamacji

§ 9

1. Każda skarga/reklamacja wraz z załącznikami przekazywana jest niezwłocznie do Dyrektora Oddziału w nieprzekraczalnym terminie 1 dnia od dnia wpływu reklamacji do Banku.
2. Dyrektor Oddziału lub osoba przez niego upoważniona po otrzymaniu skargi/ reklamacji rejestruje ją w rejestrze skarg/reklamacji.
3. Wzór rejestru skarg/reklamacji stanowi załącznik nr 9 do niniejszej Instrukcji.
4. Dyrektor Oddziału lub osoba przez niego upoważniona po zarejestrowaniu skargi / reklamacji zapoznaje się z jej przedmiotem, dokonuje jej kwalifikacji oraz weryfikuje pod względem formalnym. O kwalifikacji, decyduje treść pisma klienta, które może być zakwalifikowane jako:
 - 1) skarga;
 - 2) reklamacja;
 - 3) wniosek.
5. Dyrektor Oddziału lub osoba przez niego upoważniona przed udzieleniem odpowiedzi na reklamację zwraca się do pracowników komórki organizacyjnej, do której zakresu zadań należy przedmiot reklamacji o wyjaśnienia, z zastrzeżeniem ust. 6.
6. W przypadku, gdy reklamacja dotyczy obszaru działalności więcej niż jednej komórki organizacyjnej, Dyrektor Oddziału lub osoba przez niego upoważniona zwraca się o wyjaśnienia odrębnie do każdej komórki organizacyjnej.
7. Za rozpatrzenie reklamacji odpowiada Dyrektor Oddziału.
8. W przypadku wątpliwości co do zasadności reklamacji Dyrektor Oddziału może zwrócić się o sporządzenie opinii prawnej do kancelarii obsługującej Bank.

Udzielenie odpowiedzi na skargę / reklamację

§ 10

1. Odpowiedź na reklamację powinna być udzielona klientowi bez zbędnej zwłoki nie później niż w terminie do 30 dni od dnia otrzymania skargi/reklamacji przez jednostkę Banku.
2. W szczególnie skomplikowanych przypadkach termin, o którym mowa w ust. 1, może ulec wydłużeniu maksymalnie do 60 dni.
3. Za szczególnie skomplikowane przypadki uznaje się konieczność uzyskania przez Bank dodatkowych informacji/dokumentów od podmiotu trzeciego niezbędnych do rozpatrzenia skargi/reklamacji.
4. W przypadku braku możliwości udzielenia odpowiedzi na złożoną skargę/reklamację w terminie określonym w ust. 1, jednostka organizacyjna Banku rozpatrująca reklamację, powinna w formie pisemnej powiadomić o tym klienta, który wystąpił z reklamacją w terminie 14 dni od dnia jej wpływu wraz z podaniem:
 - 1) przyczyn opóźnienia w rozpatrywaniu reklamacji wraz z przeprosinami;
 - 2) okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
 - 3) przewidywanego terminu rozpatrzenia skargi/reklamacji i udzielenia odpowiedzi na złożoną skargę/reklamację, który nie może być dłuższy niż termin wskazany w ust. 2.
5. Do zachowania terminu, o którym mowa w ust. 1 – 2 i 4 wystarczy wysłanie odpowiedzi na skargę/reklamację przed jego upływem.
6. W przypadku niedotrzymania terminu określonego w ust. 1, a w określonych przypadkach terminu określonego w ust. 2, reklamację uznaje się za rozpatrzoną zgodnie z wolą klienta.

§ 11

1. Odpowiedź na skargę/reklamację udzielana jest w formie pisemnej, na papierze firmowym lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji, przy użyciu czcionki Time New Roman 12 pkt, a na uzasadnione żądanie klienta przy użyciu większej czcionki i wysłana bez względu na sposób rozpatrzenia reklamacji:
 - 1) listem poleconym na adres korespondencyjny podany przez klienta, z zastrzeżeniem ust. 2 lub

- 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.
2. W przypadku osobistego kontaktu Klienta z Bankiem dopuszcza się przekazanie odpowiedzi pisemnej na skargę/reklamację za potwierdzeniem odbioru.
3. Odpowiedź na skargę/reklamację podpisują dwie osoby reprezentujące Bank.
4. W przypadku, gdy rozpatrzenie reklamacji przekracza kompetencje decyzyjne Dyrektora Oddziału, Dyrektor zwraca się o rozpatrzenie reklamacji do Zarządu Banku i reklamację rozpatruje Zarząd.
5. W przypadku nie podania przez klienta adresu korespondencyjnego lub braku adresu klienta odpowiedź na skargę/reklamację pozostanie do odbioru w jednostce banku, która przyjęła skargę/reklamację, z zastrzeżeniem ust. 2.
6. Pismo do klienta uwzględniające jego roszczenia zawarte w skardze/reklamacji zawiera:
 - 1) nazwę banku;
 - 2) numer skargi/reklamacji;
 - 3) temat skargi/reklamacji;
 - 4) wyczerpującą informację, w jaki sposób skarga/reklamacja została rozpatrzona;
 - 5) uzasadnienie faktyczne i prawne, ze wskazaniem stosownych przepisów prawa, zapisów regulaminów i umów podpisanych z klientem, a jeśli jest to możliwe z przytoczeniem ich brzmienia;
 - 6) imię, nazwisko, stanowisko służbowe i stempel funkcyjny osoby udzielającej odpowiedzi;
 - 7) określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w skardze/reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi.
7. W przypadku odpowiedzi nieuwzględniającej roszczenia klienta zawartego w skardze/reklamacji treść odpowiedzi powinna zawierać informacje, o których mowa w ust. 6 pkt 1) – 6), oraz dodatkowo pouczenie o:
 - 1) możliwości i sposobie odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi na skargę/reklamację;
 - 2) możliwości złożenia zapisu na Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego;
 - 3) możliwości skorzystania z instytucji Arbitra Bankowego przy Związku Banków Polskich;
 - 4) wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego;
 - 5) możliwości wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który ma być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy,
 - 6) możliwości wystąpienia do Podmiotu uprawnionego do pozasądowego rozwiązywania sporów.
8. Pouczenie, o którym mowa w ust. 7, powinno mieć następujące brzmienie:

„Powiatowy Bank Spółdzielczy w Kędzierzynie-Koźlu 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) *skorzystać z instytucji Arbitra Bankowego przy Związku Banków Polskich,*
 - 4) *złożyć wniosek do Rzecznika Finansowego w sprawie rozwiązania sporu lub*
 - 5) *wystąpić z powództwem do sądu powszechnego,*
 - 6) *wystąpić z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich do podmiotu uprawnionego, którym jest:*
 - a) *Rzecznik Finansowy, Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa, adres strony internetowej: <https://rf.gov.pl/>*
 - b) *Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego, Pl. Powstańców Warszawy 1,00-030 Warszawa, adres strony internetowej: http://www.knf.gov.pl/regulacje/Sad_Polubowny/*
 - c) *Arbiter Bankowy przy Związku Banków Polskich, Bankowy Arbitraż Konsumencki, ul. Kruczkowskiego 8, 00-380 Warszawa, adres strony internetowej: <https://zbp.pl/dla-konsumentow/arbiter-bankowy/dzialalnosc>”*
9. Formularz wzoru odpowiedzi, o której mowa w ust. 5 i 6 stanowi odpowiednio załącznik nr 10 lub nr 11 do niniejszej Instrukcji.

§ 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.
2. Dyrektor Oddziału po zarejestrowaniu odwołania przekazuje odwołanie wraz z całą dokumentacją zgromadzoną w sprawie do Zarządu Banku.
3. W przypadkach budzących wątpliwości prawne sposób rozpatrzenia skargi/reklamacji powinien być uzgadniany z Radcą Prawnym
4. Zarząd rozpatruje odwołanie, o którym mowa w ust. 1 i przekazuje odpowiedź klientowi Banku, w terminie do 30 dni od złożenia odwołania.
5. Odpowiedź, o której mowa w ust. 4, przekazywana jest również do wiadomości Dyrektora Oddziału, który pierwotnie udzielał odpowiedzi na reklamację klienta.

Przechowywanie dokumentacji

§ 13

1. Za przechowywanie dokumentacji (w formie papierowej i/lub elektronicznej), dotyczącej zgłaszanych skargi/reklamacji, odpowiedzialni są:

- 1) Dyrektor Oddziału lub osoba przez niego upoważniona do prowadzenia rejestru reklamacji – w przypadku reklamacji złożonych w Oddziale, Filii lub Punkcie Kasowym Banku;
 - 2) pracownik na Stanowisku ds. Samorządu i Administracji – w przypadku reklamacji złożonych w Centrali Banku lub zgłoszonych na adres e-mail podany na stronie internetowej Banku, poprzez telefon na numer podany na stronie internetowej Banku.
2. Okres przechowywania dokumentacji, o której mowa w ust. 1, powinien być nie krótszy niż 5 lat.

Sprawozdawczość

§ 14

1. Pracownicy Banku o których mowa w § 13 zobowiązani są do prowadzenia rejestru skarg i reklamacji zgodnie z wzorem stanowiącym załącznik nr 9 do niniejszej Instrukcji.
2. Skargi, które wpłynęły do Banku wraz ze sposobem ich załatwienia są omawiane w trakcie najbliższych posiedzeń Zarządu Banku oraz co najmniej raz na kwartał na posiedzeniach Rady Nadzorczej Banku.
3. Reklamacje i wnioski, które wpłynęły do Banku wraz ze sposobem ich załatwienia są omawiane co najmniej raz na kwartał na posiedzeniach Zarządu i Rady Nadzorczej Banku
4. Zarząd Banku dokonuje raz w roku analizy i oceny załatwiania skarg, reklamacji i wniosków zgodnie z załącznikiem nr 12 do niniejszej Instrukcji.

Rozdział 3. Rozpatrywanie skarg i wniosków

Skargi pracowników

§ 15

1. Do skarg złożonych przez pracowników stosuje się odpowiednio § 4 – 13, z wyjątkiem § 10 ust. 6 niniejszej Instrukcji, z zastrzeżeniem ust. 2.
2. Dyrektor Oddziału Banku dokonuje wstępnej analizy skargi i wraz z opinią w sprawie przekazuje ją do Zarządu Banku.

Skargi na członków Zarządu Banku oraz Zarząd Banku

§ 16

1. Wszystkie skargi, dotyczące członków Zarządu Banku oraz Zarządu Banku przekazywane są Przewodniczącemu Rady Nadzorczej.
2. Pracownik na Stanowisku ds. Samorządu i Administracji po zarejestrowaniu skargi, o której mowa w ust. 1 przekazuje ją Przewodniczącemu Rady Nadzorczej.
3. Przewodniczący Rady Nadzorczej zwołuje prezydium, które po analizie skargi przygotowuje rekomendację co do treści uchwały podejmowanej przez Radę Nadzorczą.
4. Rada Nadzorcza rozpatruje skargę zgodnie z obowiązującymi w Banku regulacjami.
5. Do skarg, o których mowa w ust. 1 stosuje się odpowiednio postanowienia § 4 – 8 niniejszej Instrukcji.

Wnioski dotyczące poprawy funkcjonowania Banku oraz poszerzenia jego oferty produktowej

§ 17

1. Oświadczenia składane przez klientów Banku, dotyczące poprawy jego funkcjonowania oraz poszerzenia oferty produktowej przekazywane są Członka Zarządu ds. handlowych, który dokonuje analizy wniosku i wraz ze swoją rekomendacją przekazuje do Zarządu Banku.
2. Pracownik na Stanowisku ds. Samorządu i Administracji w Centrali Banku rejestruje wniosek, w rejestrze stanowiącym załącznik nr 9 do niniejszej Instrukcji.
3. Do wniosków, o których mowa w ust. 1 stosuje się odpowiednio postanowienia § 4 – 8 niniejszych zasad.

Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich

§ 18

1. W przypadku gdy w następstwie złożonej przez Klienta (konsumenta) reklamacji lub odwołania spór nie został rozwiązany, Bank przekazuje konsumentowi na papierze lub innym trwałym nośniku oświadczenie o:
 - 1) zamiarze wystąpienia z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich i zgodzie na udział w takim postępowaniu albo
 - 2) odmowie wzięcia udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
2. Wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich następuje na wniosek Klienta (konsumenta), jeżeli przewiduje to regulamin Podmiotu uprawnionego.
3. Wszczęcie tego postępowania następuje również na wniosek Banku.
4. Wniosek o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich zawiera co najmniej oznaczenie stron, dokładnie określone żądanie, wskazanie rodzaju postępowania, oraz podpis wnioskodawcy.

5. Datą wszczęcia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich jest dzień doręczenia Podmiotowi uprawnionemu wniosku o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich spełniającego określone wymagania.
6. Podmiot uprawniony niezwłocznie przekazuje stronom sporu potwierdzenie złożenia wniosku o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
7. Zakres danych, jakie powinien zawierać wniosek o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich oraz dokumentów dotyczących sporu, jakie powinny być do niego dołączone, określa regulamin Podmiotu uprawnionego.
8. W przypadku gdy wniosek o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich nie spełnia wymagań, Podmiot uprawniony wzywa wnioskodawcę do uzupełnienia wniosku w wyznaczonym terminie.

Rozdział 4. Rzecznik Finansowy

§ 19

1. Bank na wniosek Rzecznika Finansowego udziela informacji lub składa wyjaśnienia, udostępnia akta oraz dokumenty w terminie 30 dni od dnia otrzymania wniosku, z zastrzeżeniem ust. 2.
2. Jeżeli wniosek Rzecznika Finansowego dotyczy przekazania wzorca umowy o świadczenie usług oraz innych dokumentów i formularzy stosowanych przy zawieraniu i wykonywaniu umów termin, o którym mowa w ust. 1 wynosi 14 dni od dnia otrzymania wniosku.

§ 20

1. Bank w terminie 45 dni od zakończenia roku kalendarzowego przekazuje Rzecznikowi Finansowemu sprawozdanie dotyczące rozpatrywania reklamacji składanych przez klientów innych niż klienci instytucjonalni za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, w tym wspólników spółek cywilnych oraz rolników oraz liczby wystąpień tych 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 13 do niniejszej Instrukcji.

Rozdział 5. Postanowienia końcowe

§ 21

Postanowień § 4 ust. 6, § 5 ust. 9, § 6 ust.3, § 10 ust. 5, § 11 ust. 6 pkt 4, §§ 19 – 20 nie stosuje się do klientów instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą oraz rolników.

§ 22

1. Rejestry skarg/reklamacji i wniosków znajdują się w sekretariacie Centrali Banku oraz w siedzibie Oddziału Banku tj. w Kędzierzynie – Koźlu oraz w Polskiej Cerekwi.
2. W Oddziale Banku „Rejestrem...” dysponuje Dyrektor Oddziału lub osoba przez niego upoważniona.
3. Nadzór na procesem przyjmowania i rozpatrywania reklamacji/skarg/wniosków sprawuje Członek Zarządu ds. handlowych.

§ 23

Niniejsze Zasady wchodzi w życie z dniem zatwierdzenia przez Radę Nadzorczą.

Przyjęto na posiedzeniu Zarządu w dniu 17 lipca 2018 r.

Zatwierdzono na posiedzeniu Rady Nadzorczej w dniu 19 lipca 2018 r.