

# **Zasady składania i rozpatrywania skarg i reklamacji**

**Strzelin, Maj 2018 r.**

## Spis treści

|  |    |
|--|----|
| Spis treści .....  | 1  |
| Rozdział 1. Postanowienia ogólne.....  | 3  |
| Rozdział 2. Przebieg procesu reklamacyjnego .....  | 4  |
| A. Przyjęcie reklamacji .....  | 5  |
| B. Rozpatrywanie reklamacji .....  | 7  |
| C. Udzielenie odpowiedzi na reklamację.....  | 8  |
| D. Przechowywanie dokumentacji .....   | 11 |
| E. Sprawozdawczość.....  | 12 |
| Rozdział 3. Postępowanie wewnętrzne banku.....   | 12 |
| Rozdział 4. Rozpatrywanie skarg .....  | 13 |
| A. Skargi na zachowanie pracowników .....  | 13 |
| B. Skargi na działalność banku .....   | 13 |
| C. Wnioski dotyczące poprawy funkcjonowania banku oraz poszerzenia jego oferty produktowej<br>14 |    |
| Rozdział 6. Rzecznik Finansowy .....   | 16 |
| 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 Formularz skargi  
Załącznik nr 5 Rejestr wniosków  
Załącznik nr 6 Informacja o przyjętych, zarejestrowanych i rozpatrzonych reklamacjach/  
skargach / Informacja o przyjętych wnioskach  
Załącznik nr 7 Wzór pisma informującego o wpływie reklamacji  
Załącznik nr 8 Wzór odpowiedzi negatywnej do klienta  
Załącznik nr 9 Wzór odpowiedzi pozytywnej do klienta  
Załącznik nr 10 Wzór sprawozdania do Rzecznika Finansowego  
Załącznik nr 11 Formularz reklamacji kartowej klient indywidualny  
Załącznik nr 12 Formularz reklamacji kartowej klient instytucjonalny  
Załącznik nr 13 Opis procesu kartowego  
Załącznik nr 14 Formularz reklamacji ubezpieczeniowej  
Załącznik nr 14a Oświadczenie dotyczące przetwarzania danych osobowych (wysyłane  
pocztą dla klienta będącego osobą fizyczną)  
Załącznik nr 14b Oświadczenie dotyczące przetwarzania danych osobowych (wysyłane  
pocztą dla reprezentanta podmiotu instytucjonalnego )  
Załącznik nr 14c Oświadczenie dotyczące przetwarzania danych osobowych (wydawane w  
Oddziale Banku dla klienta będącego osoba fizyczną)  
Załącznik nr 14d Oświadczenie dotyczące przetwarzania danych osobowych (wydawane w  
Oddziale Banku dla reprezentanta podmiotu instytucjonalnego)

## Rozdział 1. Postanowienia ogólne

### § 1

1. Niniejsze „Zasady składania i rozpatrywania skarg i reklamacji”, 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.

### § 2

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

### § 3

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

- 1) **Bank** – Gospodarczy Bank Spółdzielczy w Strzelinie;
- 2) **Centrala Banku** – Centrala Gospodarczego Banku Spółdzielczego w Strzelinie
- 3) **jednostka organizacyjna** – element struktury organizacyjnej Banku, niewchodzący w skład innych tj. Centrala i Oddziały;
- 4) **klient** – każdy podmiot składający lub zamierzający złożyć reklamację/skarżę/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;
- 5) **Oddział Banku** – jednostka organizacyjna Banku;
- 6) **osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą** – obejmuje również, wspólników spółek cywilnych;
- 7) **placówka Banku** – Centrala/ Oddziały Banku/ Filie;
- 8) **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 Finansowego, Bankowy Arbitraż Konsumencki przy Związku Banków Polskich;
- 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 jakości usług w zakresie wykonywanych czynności bankowych w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe;
- 11) **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 przez zakład ubezpieczeń usług;
- 12) **skarga** – każde wystąpienie klienta, z wyjątkiem reklamacji, kierowane do Banku odnoszące się do zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Bank lub wykonywanej przez Bank działalności;
- 13) **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;
- 14) **ZKSiA** – wyznaczony przez Prezesa Zarządu pracownik Zespołu Kadr Samorządów i Administracji
- 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) **wniosek** – każde oświadczenie klienta dotyczące poprawy funkcjonowania banku, lepszego zaspokojenia potrzeb klientów, usprawnienia pracy lub poszerzenia oferty;
- 17) **zakład ubezpieczeń** – zakład ubezpieczeń, z którym bank współpracuje na podstawie umowy agencyjnej lub umowy ubezpieczenia zawartej na rzecz klientów;
- 18) **zgłoszenie klienta** – złożona przez klienta reklamacja/skarga/wniosek;
- 19) **ABI** – Administrator Bezpieczeństwa Informacji
- 20) **ASI** – Administrator Systemów Informatycznych
- 21) **IOD** – Inspektor Ochrony Danych

## **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, o której mowa w ust 4 i ust 5;
  - 3) na stronie internetowej banku, w placówce Banku;
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) pouczenie o którym mowa w § 13 ust. 7 i 8;
  - 8) informację o podmiocie uprawnionym do pozasądowego rozwiązywania sporów, w tym adres strony internetowej podmiotu uprawnionego.
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 7 do niniejszych zasad.

## A. Przyjęcie reklamacji

### *Złożenie reklamacji*

#### § 5

1. Bank zapewnia klientowi możliwość złożenia reklamacji:
  - 1) osobiście w placówce Banku w formie pisemnej lub ustnej do protokołu;
  - 2) telefonicznie w formie ustnej poprzez kontakt z Centralą Banku, którego numery podane są na stronie internetowej banku;
  - 3) listownie w formie pisemnej na adres placówki Banku;
  - 4) z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wysyłając e-mail na adres podany na stronie internetowej banku; (**reklamacje@gbsstrzelin.pl**)
  - 5) faksem w formie pisemnej na numery Centrali Banku, podany na stronie internetowych banku, 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 1-2, 14 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 13 do 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. Pracownik przyjmujący reklamację składaną w imieniu klienta będącego podmiotem instytucjonalnym (osobą prawną, jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, itp.), w sposób opisany w ust. 1 pkt 1-2, zobowiązany jest do ustalenia na jakiej podstawie osoba zgłaszająca reklamację reprezentuje dany podmiot. W przypadku braku podstawy do reprezentacji, pracownik zobowiązany jest pouczyć składającego reklamację, że nie jest on osobą uprawnioną do działania w imieniu podmiotu i że reklamacja może zostać złożona tylko przez osobę/osoby uprawnione do reprezentowania danego podmiotu.
9. 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 udziela odpowiedzi na reklamację klienta w terminie wskazanym w § 12 ust. 1.
10. Złożenie reklamacji nie zwalnia klienta z obowiązku terminowego regulowania zobowiązań wobec banku.

### ***Potwierdzenie złożenia reklamacji***

#### § 6

1. Z zastrzeżeniem § 5 ust. 8, pracownik przyjmujący reklamację, o której mowa w § 5 ust. 1 pkt 1 złożoną osobiście w formie:
  - 1) pisemnej w placówce Banku;
  - 2) ustnej w placówce Banku, 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 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 7 poinformować klienta o przyjęciu jego oświadczenia wraz ze wskazaniem terminu rozpatrzenia reklamacji, o którym mowa w § 12 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 klienta do banku, w sposób opisany w § 5 ust. 1.

### ***Rejestracja reklamacji***

#### § 7

1. Każda reklamacja, która wpłynie do Banku jest rejestrowana.

2. Rejestracja reklamacji<sup>1</sup> dokonywana jest przez:
  - a) wyznaczonego pracownika Oddziału odpowiedzialnego za prowadzenie rejestru reklamacji – w przypadku reklamacji złożonych w Oddziale;
  - b) pracownika ZKSiA – w przypadku reklamacji zgłoszonych telefonicznie do Centrali Banku lub na adres e-mail podany na stronie internetowej banku;
3. Za koordynowanie prac związanych z prawidłowym rejestrowaniem reklamacji i przygotowanie odpowiedzi do klienta odpowiada ZKSiA

#### § 8

1. Pracownik placówki Banku, który otrzymał reklamację pisemną umieszcza na dokumencie:
  - 1) pieczętkę imienną wraz z podpisem;
  - 2) datę przyjęcia reklamacji;
  - 3) informację o ilości otrzymanych wraz z reklamacją załączników
2. W przypadku reklamacji zgłaszanych telefonicznie, pracownik w trakcie prowadzonej rozmowy telefonicznej pozyskuje dane, o których mowa w § 5 ust. 2 pkt. 1-4, wypełnia formularz reklamacji wraz z adnotacją zawierającą datę przyjęcia reklamacji, umieszcza odcisk pieczętki imiennej oraz składa podpis.
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, umieszcza odcisk pieczętki imiennej oraz składa podpis.
4. Formularz reklamacji wraz z załącznikami, jest ewidencjonowany w rejestrze reklamacji
5. Wzór rejestru reklamacji / skarg stanowi załącznik nr 3 do niniejszych zasad

#### § 9

Reklamacja, która wpłynie do sekretariatu Centrali Banku, rejestrowana jest w książce korespondencji przychodzącej i niezwłocznie przekazywana do Prezesa Zarządu lub/i Wiceprezesa Zarządu.

## **B. Rozpatrywanie reklamacji**

### *Przydzielanie reklamacji*

#### § 10

1. Każda reklamacja przekazywana jest niezwłocznie do wiadomości ABI (w wersji elektronicznej – skan formularza wraz z załącznikami) oraz ZKSiA, (w wersji elektronicznej – skan formularza wraz z załącznikami, na adres: [sekretariat@gbsstrzelin.pl](mailto:sekretariat@gbsstrzelin.pl) lub papierowej GBS Bank w Strzelinie ul. Kilińskiego 2/4, 57-100 Strzelin). Ponadto każda reklamacja, która dotyczy obszaru bezpieczeństwa danych osobowych przekazywana jest niezwłocznie do IOD (w wersji elektronicznej – skan formularza wraz z załącznikami)

---

<sup>1</sup> Od dnia 1 stycznia 2017r. prowadzony jest w GBS Bank w Strzelinie centralny rejestr reklamacji w formie elektronicznej.



2. Placówki Banku, przekazują reklamacje do ZKSiA, wraz ze wszystkimi załącznikami, w nieprzekraczalnym terminie do 2 dni roboczych od daty jej wpływu.
3. ZKSiA, w terminie 2 dni roboczych od daty otrzymania reklamacji lub od dnia otrzymania informacji o reklamacji, o której mowa w ust. 2, przydziela reklamację do rozpatrzenia jednostce organizacyjnej Banku, której zakres zadań odnosi się do przedmiotu reklamacji.

#### § 11

1. Za przygotowanie **wsadu merytorycznego do rozpatrzenia reklamacji oraz propozycji odpowiedzi odpowiada kierujący jednostką organizacyjną Banku**, do której reklamację przydzielono do rozpatrzenia.
2. W przypadku, gdy reklamacja dotyczy obszaru działalności więcej niż jednej jednostki organizacyjnej Banku, ZKSiA w terminie 2 dni roboczych od daty otrzymania reklamacji lub od dnia otrzymania informacji o reklamacji, o której mowa w § 10 ust. 2 przekazuje reklamacje do rozpatrzenia przez jednostki organizacyjne Banku, właściwe według przedmiotu reklamacji wskazując jednocześnie jednostkę wiodącą – prowadzącą sprawę.
3. Każda jednostka organizacyjna Banku, do której przekazano reklamację do rozpatrzenia jest obowiązana do przekazania wszelkich niezbędnych dokumentów oraz wsadu merytorycznego zawierającego w szczególności:
  - 1) stanowisko co do sposobu rozpatrzenia reklamacji;
  - 2) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że reklamacja ma zostać rozpatrzona zgodnie z wolą klienta;
  - 3) wyczerpującą informację na temat zajętego stanowiska co do sposobu rozpatrzenia reklamacji z podaniem odpowiednich fragmentów umowy i/lub regulaminu produktowego; w terminie 3 dni roboczych od daty otrzymania zgłoszenia od ZKSiA,
4. W szczególnie skomplikowanych przypadkach możliwe jest wydłużenie terminu, o którym mowa powyżej po uzyskaniu uprzedniej akceptacji ZKSiA.
5. Każda jednostka organizacyjna, do której przekazano reklamację do rozpatrzenia zobowiązana jest do poinformowania ZKSiA o braku możliwości udzielenia klientowi odpowiedzi w terminie 30 dni od dnia wpływu reklamacji do placówki Banku - nie później niż w terminie 10 dni od dnia przekazania reklamacji poprzez wysłanie e-mail na adres [sekretariat@gbsstrzelin.pl].

### C. Udzielenie odpowiedzi na reklamację

#### § 12

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 dla rozpatrzenia zastrzeżeń klienta;
  - 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.

### § 13

1. Odpowiedź na reklamację na podstawie informacji o których mowa w § 11 ust 1 formułuje ZKSiA.
2. Odpowiedź udzielana jest w formie pisemnej, na papierze firmowym przy użyciu czcionki Times 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 8 i 9.
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.
5. Do pierwszej korespondencji kierowanej do klientów, o których mowa w ust. 4, którzy złożyli reklamację w trybie opisanym w § 5 ust. 1 pkt 2-5 należy załączyć oświadczenie o przetwarzaniu ich danych osobowych w związku ze złożoną reklamacją/skargą/wnioskiem, stanowiące załącznik nr 14a (dotyczy reklamujących będących osobami fizycznymi) lub 14b (dotyczy reprezentantów reklamującego podmiotu – klienta instytucjonalnego).

W przypadku reklamacji/skarg/ wniosków złożonych przez skarżących o których mowa w ust. 4, w formie ustnej – do protokołu lub pisemnie w placówce Banku, pracownik wręcza skarżącemu załącznik nr 14c (dotyczy reklamujących będących osobami fizycznymi) lub 14d (dotyczy reprezentantów reklamującego podmiotu – klienta instytucjonalnego).
6. Pismo do klienta uwzględniające jego roszczenia zawarte w reklamacji zawiera:
  - 1) nazwę Banku;

- 2) numer reklamacji;
  - 3) temat reklamacji;
  - 4) wyczerpującą informację na temat stanowiska Banku w sprawie skierowanych zastrzeżeń, ze wskazaniem stosownych postanowień regulaminów i umów podpisanych z klientem a jeśli jest to możliwe z przytoczeniem ich brzmienia, chyba że reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą klienta;
  - 5) określenia terminu w którym roszczenie klienta zawarte w reklamacji zostanie zrealizowane nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi;
  - 6) imię, nazwisko, stanowisko służbowe i pieczętę imienną osoby udzielającej odpowiedzi.
7. Wzór odpowiedzi pozytywnej do klienta zawiera załącznik nr 9
8. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń klienta zawartych w reklamacji odpowiedź na reklamację powinna zawierać informacje, o których mowa w ust. 5 pkt 1 – 5 i ust. 8, zgodnie z załącznikiem nr 8 oraz dodatkowo uzasadnienie faktyczne i prawne oraz pouczeniem o:
- 1) możliwości i sposobie wniesienia 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 ust. 9.
9. Pouczenie, o którym mowa w ust. 7, powinno mieć następujące brzmienie:
- „Gospodarczy Bank Spółdzielczy w Strzelinie 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, a w przypadku złożenia skargi na działalność Zarządu, do Rady Nadzorczej Banku, poprzez złożenia odwołania w formie i miejscu właściwej dla reklamacji,*
  - 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 ze wskazaniem Gospodarczego Banku Spółdzielczego w Strzelinie jako pozwanego”.*
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:<sup>2</sup>
- 1) Rzecznikiem Finansowym;
  - 2) Sądem Polubownym przy Komisji Nadzoru Finansowego.

---

<sup>2</sup> Dotyczy sporów będących następstwem reklamacji złożonych od dnia 10 stycznia 2017 r.

3) Bankowym Arbitrażem Konsumenckim przy Związku Banków Polskich.

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

„*Gospodarczy Bank Spółdzielczy w Strzelinie wyraża zgodę na udział w pozasądowym postępowaniu w sprawie rozwiązywania sporów między Panią/em a Gospodarczym Bankiem Spółdzielczym w Strzelinie przed:*

- 1) *Rzecznikiem Finansowym, Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa;*<sup>3</sup>
- 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.”*
- 3) *Bankowym Arbitrażem Konsumenckim przy Związku Banków Polskich ul. Z. Herberta 8, 00-380 Warszawa.*

12. W przypadku niezłożenia oświadczenia, o którym mowa w ust. 10, uznaje się, że Bank wyraża zgodę na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich<sup>4</sup>.

13. Odpowiedź na reklamację przekazywana jest zawsze do wiadomości pracownika rejestrującego reklamację oraz Prezesa Zarządu i ABI.

#### § 14

1. W przypadku złożenia przez klienta banku odwołania od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację, podlega ono rejestracji, zgodnie z zasadami określonymi w § 7-9 i niezwłocznie przekazywane jest do ZKSiA oraz Prezesa Zarządu lub/i Wiceprezesa Zarządu.
2. Wyznaczona przez Prezesa Zarządu lub Wiceprezesa Zarządu osoba dokonuje rozpatrzenia odwołania, o którym mowa w ust. 1 i przekazuje odpowiedź zgodnie z § 13 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**

#### § 15

1. Za przechowywanie dokumentacji (w formie papierowej i/lub elektronicznej), dotyczącej zgłaszanych reklamacji, odpowiedzialni są:
  - 1) Oddział - w zakresie klientów danego oddziału i podległych jednostek – kopie przechowywane są w teczce danego klienta

<sup>3</sup> Dotyczy sporów będących następstwem reklamacji złożonych od dnia 10 stycznia 2017 r.

<sup>4</sup> Dotyczy sporów będących następstwem reklamacji złożonych od dnia 10 stycznia 2017 r.

- 2) ZKSiA – oryginały wszystkich złożonych reklamacji oraz elektronicznie na wskazanym dysku przez ASI (w folderach wg metodologii „nazwa oddziału/rok/nr reklamacji<sup>5</sup>\_modulo klienta lub nazwisko\_imię”)
2. Okres przechowywania dokumentacji, o której mowa w ust. 1 pkt 2 powinien być nie krótszy niż 10 lat.

## **E. Sprawozdawczość**

### §16

1. Oddział zobowiązany jest do kwartalnego informowania ZKSiA, ABI i Koordynatora ds. zgodności i kontroli wewnętrznej o przyjętych, zarejestrowanych i rozpatrzonych skargach / wnioskach, w formie elektronicznej, na adres sekretariat@gsstrzelin.pl, w terminie do 10-go dnia miesiąca po zakończeniu kwartału.
2. Wzór informacji, o której mowa w ust. 1, stanowi załącznik nr 6 do niniejszych zasad.
3. ZKSiA dokonuje porównania przesłanych rejestrów Oddziałowych ze stanem reklamacji i skarg zarejestrowanych w ZKSiA .
4. ZKSiA w cyklach kwartalnych prezentuje na Posiedzeniu Zarządu i Posiedzeniach Rady Nadzorczej informacje o reklamacjach za dany kwartał roku bieżącego. Informacja może być przekazywana w ramach raportów dotyczących ryzyka operacyjnego z zastrzeżeniem, iż jest wyraźnie wyodrębniona w strukturze raportu.
5. W ciągu 30 dni od zakończenia roku kalendarzowego ZKSiA przekazuje Zarządowi sprawozdanie dotyczące reklamacji zarejestrowanych w GBS Banku w Strzelinie

## **Rozdział 3. Postępowanie wewnętrzne banku**

### § 17

1. W przypadku uznania reklamacji lub skargi za zasadną ZKSiA informuje o tym Prezesa Zarządu lub Wiceprezesa Zarządu odpowiedniego pionu, który może zlecić odpowiednim komórkom organizacyjnym Centrali lub Oddziałom dokonanie analizy złożoności problemu, którego reklamacja dotyczyła, tj. analizy potencjalnego wpływu reklamacji uznanej za zasadną m.in. na:
  - 1) portfel kredytowy banku - pod kątem ilości takich samych przypadków już występujących w obliżu kredytowym banku;
  - 2) wzory umów dotyczących produktów bankowych, które mogą być zawarte przez bank w przyszłości;
  - 3) opracowanie i wdrożenie mechanizmów ograniczających ryzyko wystąpienia reklamacji w przyszłości.
2. Wyniki analizy, o której mowa w ust. 1, przekazywane są do Prezesa Zarządu wraz z propozycją mechanizmów ograniczających ryzyko wystąpienia reklamacji.
3. Kierujący jednostką organizacyjną przy wsparciu ZKSiA koordynuje proces usuwania stwierdzonych nieprawidłowości uznanych w reklamacji za zasadne.
4. ABI podejmuje działania polegające na:

---

<sup>5</sup> Nr reklamacji winien odpowiadać nr nadanemu w rejestrze

- 1) identyfikacji nieprawidłowości powtarzających się lub nieprawidłowości o charakterze systemowym oraz potencjalnego ryzyka prawnego i operacyjnego;
- 2) identyfikacji przyczyn nieprawidłowości wskazanych w reklamacjach, w szczególności wynikających z organizacji Banku i z obowiązujących procedur oraz konstrukcji oferowanych produktów;
- 3) przeprowadzeniu bieżącej analizy wpływu zidentyfikowanych przyczyn nieprawidłowości na inne procesy lub produkty, także te, w związku, z którymi Bank nie otrzymał bezpośrednich reklamacji;
- 4) identyfikacji potencjalnych i rzeczywistych konfliktów interesów;
- 5) uniknięciu przyczyn zidentyfikowanych nieprawidłowości oraz konfliktów interesów, w tym w zakresie konstruowania produktów;
- 6) dostarczeniu właściwym organom informacji dotyczących reklamacji, ich rozpatrywania oraz podejmowanych działań następczych, w tym w szczególności sprawozdań zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

## § 18

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**

### **A. Skargi na zachowanie pracowników**

#### § 19

1. W przypadku wpływu do placówki Banku skargi, dotyczącej zachowań pracowników, przekazywana jest ona niezwłocznie do kierującego jednostką organizacyjną Banku oraz do wiadomości Prezesa Zarządu i/lub Wiceprezesa Zarządu.  
Dyrektor Oddziału, sam przeprowadza wymagane czynności, z zastrzeżeniem §. 12 ust. 4.
2. Skargi dotyczące Dyrektorów Oddziałów przekazane są do Prezesa Zarządu.
3. Skargi dotyczące kierujących komórkami organizacyjnymi Centrali przekazywane są do rozpatrzenia nadzorującemu członkowi Zarządu.
4. Wzór formularza skargi stanowi załącznik nr 4,

#### § 20

Do rejestracji i rozpatrywania skarg, o których mowa w § 19, oraz udzielania odpowiedzi stosuje się odpowiednio § 4 ust. 1 – 3 , §§ 5 ust. 1-3, ust. 7 -9, § 6 ust. 1 – 2 i ust. 4, §§7 – 11, § 12 ust. 1-5, 7- 8 § 13 ust. 1-4, ust. 7 pkt 1-2, 4-5, ust. 8 pkt 1-2, 4-5 , §§ 14– 17.

### **B. Skargi na działalność banku**

#### § 21

1. Wszystkie skargi, dotyczące działalności banku, przekazywane są do Prezesa Zarządu
2. ZKSiA po zarejestrowaniu skarg, o których mowa w ust. 1 oraz po wyznaczeniu przez Prezesa Zarządu, odpowiedniej komórki, osoby - przekazuje j do rozpatrzenia tej komórki
3. Do rejestracji i rozpatrywania skarg, o których mowa w ust. 1, oraz udzielania odpowiedzi stosuje się odpowiednio § 4 ust.1- ust. 4 (z wyłączeniem możliwości odwołania się do Rzecznika Finansowego), § 5 ust. 1-3, ust. 7 -9, § 6 ust. 1 – 2 i ust. 4, §§ 7-§ 12 ust. 1-5, 7- 8 § 13 ust. 1-4, ust. 7 pkt 1-2, 4-5, ust. 8 pkt 1-2, 4-5, ust. 12 , §§ 14– 17.

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

#### § 22

1. Oświadczenia składane przez klientów banku, dotyczące poprawy jego funkcjonowania oraz poszerzenia oferty produktowej, ewidencjonowane są w rejestrze wniosków, stanowiącym załącznik nr 5 do niniejszych zasad, i przekazywane do komórek organizacyjnych Centrali, zgodnie z załącznikiem nr 5 do niniejszych zasad.
2. Informacja zawarta w rejestrze wniosków przekazywana jest przez Oddział w okresach kwartalnych do ZKSiA - w terminie do 10-go dnia miesiąca po zakończeniu kwartału, zgodnie z załącznikiem nr 6 do niniejszych zasad.
3. Do rejestracji i rozpatrywania wniosków o których mowa w § 22, oraz udzielania odpowiedzi stosuje się odpowiednio § 4 ust. 1 , § 5 ust. 1-3, § 6 ust. 1 i 4, §7 – 9, § 10 -11, § 12 ust.1-3, 5-7, 8, § 13 ust. 1-6 i 9, §§ 14– 17.

### **Rozdział 5 Rozpatrywanie skarg i reklamacji ubezpieczeniowych**

#### § 23

1. W przypadku złożenia przez klienta reklamacji ubezpieczeniowej zawierającej zastrzeżenia co do usług świadczonych przez zakład ubezpieczeń:
  - 1) osobiście w formie pisemnej w placówce Banku lub listownie w formie pisemnej na adres placówki Banku, pracownik Banku określa na reklamacji i/lub kopercie datę jej wpływu do placówki Banku;
  - 2) osobiście w formie ustnej podczas wizyty klienta w placówce Banku pracownik Banku wypełnia formularz według wzoru stanowiącego załącznik nr 14 do niniejszych zasad, przekazuje Klientowi do podpisu oraz opatruje datą wpływu, oraz informuje klienta, że reklamacja zostanie przekazana do zakładu ubezpieczeń
  - 3) W przypadku próby złożenia przez klienta reklamacji ubezpieczeniowej w formie ustnej telefonicznie pracownik placówki Banku informuje klienta o możliwości złożenia reklamacji w formie, o których mowa w ust. 1 pkt 1 – 2 lub w formie pisemnej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wysyłając e-mail na adres podany na stronie internetowej Banku lub na adres [skargi@concordiaubezpieczenia.pl](mailto:skargi@concordiaubezpieczenia.pl) oraz o informacjach jakie reklamacja powinna zawierać, o których mowa w ust. 5.

- 4) Jeżeli klient nalega na złożenie reklamacji ubezpieczeniowej w formie, o której mowa w ust. 2 pracownik Banku przyjmuje reklamację, wypełnia formularz wg. wzoru stanowiącego załącznik nr 14 do niniejszych zasad, opatruje datą wpływu oraz umieszcza w miejscu przeznaczonym na podpis Klienta, adnotację: „Reklamacja przyjęta w rozmowie telefonicznej w dniu... o godzinie...”.
- 5) Postanowień ust. 1 – 3 nie stosuje się w przypadku, gdy klient składa reklamację ubezpieczeniową dotyczącą zawartej umowy ubezpieczenia w Banku, który jest agentem zakładu ubezpieczeń. W takim przypadku pracownik Banku informuje klienta, że zgodnie z art. 30 ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, zawiadomienia i oświadczenia składane w związku z zawartą umową ubezpieczenia agentowi ubezpieczeniowemu uznaje się za złożone zakładowi ubezpieczeń, w imieniu którego Bank działa, o ile zostały złożone na piśmie lub na innym trwałym nośniku. W przypadku złożenia reklamacji ubezpieczeniowej w takiej formie pracownik Banku postępuje w sposób opisany w ust. 1 pkt 1.
- 6) Reklamacja ubezpieczeniowa powinna zawierać:
  - 1) oznaczenie danych klienta pozwalających na skuteczne udzielenie odpowiedzi przez zakład ubezpieczeń;
  - 2) numer polisy/szkody/sprawy;
  - 3) określenie czego reklamacja ubezpieczeniowa dotyczy, wskazanie uzasadnienia oraz oczekiwań klienta.
- 7) Po otrzymaniu reklamacji ubezpieczeniowej pracownik Banku:
  - 1) zobowiązany najpóźniej następnego dnia roboczego po dniu wpływu reklamacji ubezpieczeniowej, do jej przekazania wraz z załącznikami, zakładowi ubezpieczeń na adres [skargi@concordiaubezpieczenia.pl](mailto:skargi@concordiaubezpieczenia.pl) (z [żądaniem potwierdzenia dostarczenia i odczytu](#)) w formie elektronicznej (skan /zdjęcia reklamacji ubezpieczeniowej wraz z załącznikami) i odnotowuje w rejestrze informację o przekazaniu /reklamacji ubezpieczeniowej z załącznikami do zakładu ubezpieczeń;
  - 2) przesyła oryginał reklamacji wraz z załącznikami listem poleconym na adres zakładu ubezpieczeń z dopiskiem „reklamacja Klienta” najpóźniej w terminie 3 dni roboczych od dnia wpływu reklamacji placówki Banku, a w przypadku reklamacji ubezpieczeniowych złożonych w formie pisemnej przesłanej przesyłką pocztową dodatkowo dołącza kopertę.
  - 3) przesyła otrzymaną wiadomość e-mail na adres [skargi@concordiaubezpieczenia.pl](mailto:skargi@concordiaubezpieczenia.pl) (z [żądaniem potwierdzenia dostarczenia i odczytu](#)) najpóźniej następnego dnia roboczego po dniu otrzymania



wiadomości od Klienta w przypadku reklamacji ubezpieczeniowych złożonych drogą elektroniczną.

#### § 24

W przypadku reklamacji ubezpieczeniowych dotyczących działalności Banku jako agenta ubezpieczeniowego związanych z zawieraniem i wykonywaniem umów ubezpieczenia po ich przekazaniu przez zakład ubezpieczeń reklamacja rozpatrywana jest zgodnie z postanowieniami niniejszych Zasad

#### § 25

1. Odpowiedzi na reklamację ubezpieczeniową, zakład ubezpieczeń udziela w formie elektronicznej lub papierowej, z zastrzeżeniem § 24.
2. Kopię odpowiedzi zakład ubezpieczeń przesyła do Banku
3. Po wpłynięciu na adres mailowy [reklamacje@gsstrzelin.pl](mailto:reklamacje@gsstrzelin.pl) kopii odpowiedzi zakładu ubezpieczeń na reklamację ubezpieczeniową, pracownik banku dokonuje jej archiwizacji.

### **Rozdział 6. Rzecznik Finansowy**

#### § 26

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.

#### § 27

1. Bank w terminie 45 dni od zakończenia roku kalendarzowego przekazuje Rzecznikowi Finansowemu sprawozdanie zgodnie ze wzorem sprawozdania wskazanym przez Rzecznika Finansowego, 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 uwzględnionych i nieuwzględnionych reklamacji
  - 3) informacje o:
    - a) liczbie pozwów z roszczeniem nierozpatrzonym przez podmiot zgodnie z wolą klienta skierowanych do sądu,
    - b) wartości roszczeń wynikających z pozwów skierowanych do sądów,
    - c) liczbie ugód zawartych na etapie postępowania sądowego,

- d) liczbie spraw zakończonych prawomocnym orzeczeniem sądów na rzecz klientów,
  - e) kwocie roszczeń zasądzonych na rzecz klientów prawomocnym orzeczeniem sądów.
3. Wzór sprawozdania, o którym mowa w ust. 1 stanowi załącznik nr 10 do niniejszych zasad (i winien być zgodny ze wzorem dostępnym na stronie internetowej Rzecznika Finansowego pod adresem [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl))
  4. Zmiana wzoru załącznika przez Rzecznika Finansowego nie wymaga zmiany regulacji

## **Rozdział 7. Postanowienia końcowe**

### § 28

Postanowień:

- 1) § 4 ust. 5 (w zakresie informacji przekazywanych klientom, o których mowa w § 4 ust. 5), § 4 ust. 4 pkt. 7, 8 (w zakresie możliwości odwołania do Rzecznika Finansowego), § 6 ust.3, § 12 ust. 6, § 13 ust. 4 i 5 pkt. 4 (w zakresie wskazania stosownych postanowień regulaminów i umów podpisanych z klientem) i 5, ust. 7 pkt 2, 3, ust. 8 (w zakresie możliwości zwrócenia się do Powiatowego lub Miejskiego Rzecznika Konsumentów) pkt 2, 3, ust. 9, ust. 10 i §§ 24 – 25 nie stosuje się do klientów instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą oraz rolników;
- 2) § 13 ust. 8 pkt 4, ust. 9 pkt 4, ust. 9 pkt 3 i ust. 10 pkt 3 nie stosuje się do klientów instytucjonalnych.

### § 29

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

### § 30

Właściwa komórka audytu lub kontroli wewnętrznej w terminie do 15 lutego każdego roku przedstawia Informacje na posiedzeniu Zarządu o wynikach kontroli za rok poprzedni, w której dokonuje zapisu o prawidłowości załatwiania skarg i wniosków przez komórki i jednostki organizacyjne Banku