

*Załącznik nr 1 do Uchwały Nr 37/2015
Zarządu Banku Spółdzielczego w Izbicy
z dnia 12.10.2015r.*

**Regulamin
rozpatrywania reklamacji
związanych z usługami świadczonymi przez
Bank Spółdzielczy w Izbicy**

Izbica, październik 2015r

Rozdział 1. Postanowienia ogólne

§ 1.

Regulamin rozpatrywania reklamacji związanych z usługami świadczonymi przez Bank Spółdzielczy w Izbicy, zwany dalej „Regulaminem”, określa tryb postępowania przy przyjmowaniu i rozpatrywaniu reklamacji dotyczących czynności bankowych w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo Bankowe (Dz. U. z 2002r Nr 72, poz. 665 z późn. zm.), związanych z usługami świadczonymi przez Bank Spółdzielczy w Izbicy.

§ 2.

Każda reklamacja powinna zostać rozpatrzona rzetelnie, wnikliwie i bezzwłocznie, z zachowaniem obiektywizmu oraz z poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa i dobrych obyczajów.

§ 3.

Przez użyte w Regulaminie określenia należy rozumieć:

- 1) **Bank** – Bank Spółdzielczy w Izbicy;
- 2) **Placówka** – jednostka organizacyjna Banku odpowiedzialna za działalność sprzedażową na terenie swojego działania;
- 3) **Klient** – osoba fizyczna (w tym wspólnicy spółki cywilnej), która zawarła z Bankiem umowę na świadczenie usługi albo osoba fizyczna zgłaszająca reklamację, którą z Bankiem nie łączy umowa na świadczenie usług;
- 4) **Odwolanie** – wystąpienie klienta wyrażone pisemnie lub ustnie, odnoszące się do rozstrzygnięcia reklamacji;
- 5) **Reklamacja** – wystąpienie skierowane do Banku przez jego Klienta, w którym Klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Bank;
- 6) **Umowa** – umowa zawarta pomiędzy Klientem a Bankiem, dotycząca Usług w rozumieniu niniejszego Regulaminu;
- 7) **Usługi** – czynności bankowe w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo Bankowe.

Rozdział 2. Rozpatrywanie reklamacji

§ 4.

1. Reklamacja może być złożona przez Klienta:
 - 1) w formie pisemnej – osobiście, w siedzibie Banku bądź jego Placówki, albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529) na adres siedziby Banku;
 - 2) ustnie – telefonicznie albo osobiście na formularzu stanowiącym załącznik nr 1 lub na formularzu stanowiącym załącznik nr 2 do Regulaminu podczas wizyty Klienta w siedzibie Banku bądź jego Placówki;
2. Z zastrzeżeniem ust. 1, reklamacja może zostać złożona przez Klienta lub spisana przez pracownika Banku na formularzu stanowiącym załącznik nr 1 do Regulaminu z zastrzeżeniem, że dla spraw dotyczących kart płatniczych i kredytowych przeznaczony jest formularz stanowiący załącznik nr 2 do niniejszego Regulaminu.
3. Reklamacja może zostać złożona przez pełnomocnika Klienta, na podstawie pisemnego pełnomocnictwa.

4. Na żądanie Klienta, Bank potwierdza fakt złożenia reklamacji na piśmie.
5. Bank zamieszcza w umowie zawieranej z Klientem następujące informacje dotyczące procedury składania i rozpatrywania reklamacji:
 - 1) miejsce i formę złożenia reklamacji;
 - 2) termin rozpatrzenia reklamacji;
 - 3) sposób powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji,a także informację o podleganiu nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
6. W odniesieniu do Klientów, którzy nie zawarli umowy z Bankiem, informacje, o których mowa w ust. 5, powinny zostać dostarczone w ciągu 7 dni od dnia, w którym nastąpiło zgłoszenie roszczeń Klienta wobec Banku.
7. Po złożeniu przez Klienta reklamacji, zgodnie z wymogami, dotyczącymi miejsca i formy złożenia reklamacji, Bank rozpatruje reklamację i udziela Klientowi odpowiedzi w formie papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji, w tym w szczególności pocztą elektroniczną.
8. Odpowiedź, o której mowa w ust. 7, Bank może dostarczyć pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek Klienta.
9. Odpowiedzi, o której mowa w ust. 7, należy udzielić bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
10. W przypadku, w którym reklamacja nie zawiera wszystkich niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji informacji/dokumentów, Bank informuje Klienta o konieczności uzupełnienia zgłoszenia reklamacyjnego. W takim przypadku, termin o którym mowa w ust. 7 biegnie od daty dostarczenia do Banku wszystkich niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji informacji/dokumentów.
11. Dostarczone przez Klienta dodatkowe informacje/dokumenty dotyczące reklamacji zostają niezwłocznie dołączone do reklamacji.
12. Uwzględniając postanowienia ust. 10, w szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 9, Bank w informacji przekazywanej Klientowi, który wystąpił z reklamacją:
 - 1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
 - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
 - 3) określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
13. W przypadku niedotrzymania terminu określonego w ust. 9, a w określonych przypadkach terminu określonego w ust. 12, reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą klienta.
14. Odpowiedź, na reklamację powinna być udzielona w sposób przystępny i zrozumiały oraz zawierać w szczególności:
 - 1) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą Klienta;
 - 2) wyczerpującą informację na temat stanowiska Banku w sprawie skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów wzorca umowy lub umowy;
 - 3) imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi ze wskazaniem jej stanowiska służbowego;
 - 4) określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą Klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi.

Rozdział 3. Tryb odwoławczy

§ 5

1. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji, Klient ma możliwość:
 - 1) odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi – do Zarządu Banku;
 - 2) skorzystania z mediacji przed Sądem Polubownym przy Komisji Nadzoru Finansowego lub Związku Banków Polskich;
 - 3) wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego;
 - 4) wystąpienia z powództwem przeciwko Bankowi Spółdzielczemu w Izbicy do Sądu Rejonowego w Zamościu lub Sądu Okręgowego w Zamościu, w zależności od wartości dochodzonego roszczenia.
2. Treść odpowiedzi na reklamację zawiera pouczenie o możliwościach wskazanych w ust. 1 oraz sposób wniesienia odwołania wskazany w ust. 1 pkt 1.
3. W przypadku o którym mowa w ust. 1 pkt 1:
 - 1) Zarząd Banku rozpatruje odwołanie, które wniesiono w formie pisemnej, przesyłką pocztową na adres siedziby Banku lub osobiście w siedzibie Banku, pod warunkiem, że odwołanie takie zostało wniesione nie później niż w terminie 30 dni od daty doręczenia odpowiedzi na reklamację, której odwołanie dotyczy;
 - 2) Z zastrzeżeniem pkt 1, Zarząd Banku rozpatruje i udziela odpowiedzi na odwołanie w terminach, o których mowa w § 4 ust. 9 i 12, liczonych od daty otrzymania odwołania, z uwzględnieniem postanowień § 4 ust. 10.

Rozdział 4. Rejestracja reklamacji.

§ 6

1. Bank prowadzi rejestr reklamacji.
2. Rejestr reklamacji, prowadzony jest przez Zespół Obsługi Klienta, zawiera:
 - 1) Numer reklamacji,
 - 2) Termin wniesienia reklamacji,
 - 3) Formę wniesienia reklamacji,
 - 4) Imię i nazwisko oraz stanowisko pracownika Banku przyjmującego reklamację,
 - 5) Numer odpowiedzi na reklamację,
 - 6) Termin udzielenia odpowiedzi na reklamację,
 - 7) Imię i nazwisko oraz stanowisko pracownika Banku udzielającego odpowiedzi na reklamację
 - 8) Adnotację czy roszczenia z wniesionej reklamacji zostały uznane bądź nieuwzględnione,
 - 9) Adnotacje dotyczące przeprowadzenia trybu odwoławczego,
 - 10) Adnotację o wartościach roszczeń zgłoszonych w pozwach i kwot zasądzonych prawomocnymi orzeczeniami sądów na rzecz klientów,
 - 11) Adnotacje pozostałe, istotne dla sprawy.
3. Wzór rejestru Reklamacji stanowi załącznik nr 3 do niniejszego Regulaminu

§ 7

1. Rejestracja reklamacji przeprowadzana jest niezwłocznie.
2. Kierujący komórką organizacyjną prowadzącą rejestr reklamacji, niezwłocznie po

zakwalifikowaniu i zarejestrowaniu reklamacji, przekazuje reklamację do komórki organizacyjnej, która będzie odpowiadała za przygotowanie i sporządzenie odpowiedzi na reklamację, zgodnie z kompetencjami określonymi w Regulaminie Organizacyjnym obowiązującym w Banku.

3. Pracownik przyjmujący reklamację zobowiązany jest niezwłocznie przekazać pełną treść reklamacji do komórki organizacyjnej prowadzącej rejestr reklamacji. Dalszy tryb postępowania stosuje się zgodnie z postanowieniami ust. 2. Tryb postępowania dotyczący udzielania odpowiedzi na reklamacje lub procesu odwoławczego, stosuje się odpowiednio.

Rozdział. 5 Obowiązki informacyjne i postanowienia końcowe

§ 8.

1. Bank corocznie, w terminie 45 dni od zakończenia roku kalendarzowego, przekazuje Rzecznikowi Finansowemu sprawozdanie dotyczące rozpatrywania reklamacji oraz liczby wystąpień klientów tych podmiotów na drogę postępowania sądowego w wyniku nierozpatrzenia reklamacji zgodnie z wolą tych Klientów, z uwzględnieniem:
 - 1) liczby reklamacji;
 - 2) uznanych i nieuwzględnionych roszczeń, wynikających z wniesionych reklamacji;
 - 3) informacji o wartości roszczeń zgłoszonych w pozwach i kwot zasądzonych prawomocnymi orzeczeniami sądów na rzecz klientów w okresie sprawozdawczym.
2. Za przygotowanie sprawozdania, o którym mowa w ust. 1 odpowiada komórka organizacyjna Banku prowadząca rejestr reklamacji.