

*Załącznik do Uchwały Nr 47/5a  
Zarządu Banku Spółdzielczego w Jabłonce  
z dnia 21.11.2019 roku*

*Załącznik do Uchwały Nr XXVII/7  
Rady Nadzorczej Banku Spółdzielczego w Jabłonce  
z dnia 20.12.2019 roku*



# **Instrukcja rozpatrywania reklamacji w Banku Spółdzielczym w Jabłonce**

**Jablonka, 2019 r.**

## Spis treści

Rozdział 1. Postanowienia ogólne.....	4
Rozdział 2. Przebieg procesu reklamacyjnego.....	6
A. Przyjęcie reklamacji.....	7
B. Rozpatrywanie reklamacji.....	10
C. Udzielenie odpowiedzi na reklamację.....	11
D. Przechowywanie dokumentacji.....	14
E. Sprawozdawczość.....	14
Rozdział 3. Postępowanie wewnętrzne Banku.....	14
Rozdział 5. Rzecznik Finansowy.....	19
Rozdział 6. Postanowienia końcowe.....	21

### Wykaz załączników

- Załącznik nr 1a** Wzór odpowiedzi pozytywnej na reklamację
- Załącznik nr 1b** Wzór odpowiedzi negatywnej na reklamację
- Załącznik nr 2** Formularz reklamacji dla klienta indywidualnego;
- Załącznik nr 3** Formularz reklamacji dla klienta instytucjonalnego;
- Załącznik nr 4** Formularz reklamacyjny (posiadacz/użytkownik karty);
- Załącznik nr 5** Rejestr reklamacji
- Załącznik nr 6** Informacja o zasadach składania i rozpatrywania reklamacji oraz zgłoszeń o transakcjach nieautoryzowanych
- Załącznik nr 7** Formularz reklamacji ubezpieczeniowej
- Załącznik nr 8** Obowiązek informacyjny – osoba fizyczna
- Załącznik nr 9** Obowiązek informacyjny – reprezentant klienta instytucjonalnego
- Załącznik nr 10** Wzór pisma informującego o wpływie reklamacji
- Załącznik nr 11** Wzór pisma informującego o usłudze chargeback

## Rozdział 1. Postanowienia ogólne

### § 1

Niniejsza „Instrukcja rozpatrywania reklamacji w Banku Spółdzielczym w Jabłonce”, zwana dalej Instrukcją, określa zasady przyjmowania i rozpatrywania, reklamacji kierowanych do Banku przez jego klientów i pracowników.

### § 2

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

### § 3

Ilekcroć w niniejszej Instrukcji użyte są poniższe określenia mają one następujące znaczenie:

- 1) **Akceptant** - placówka handlowo-usługowa przyjmująca płatności kartami
- 2) **Bank** – Bank Spółdzielczy w Jabłonce;
- 3) **Bank zrzeczający** – Bank BPS S.A. w Warszawie;
- 4) **Infolinia Banku** - obsługa Klienta świadczona przez Bank drogą telefoniczną lub pocztą elektroniczną (e-mail);
- 5) **Instrumenty finansowe** - instrumenty, o których mowa w art. 2 Ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi (Dz. U. z 2018, poz. 2286, ze zm.);
- 6) **Institucja współpracująca** - określenie oznaczające łącznie lub oddzielnie instytucje, z którymi Bank zawarł umowy, na podstawie których Bank prowadzi dystrybucję produktów niebankowych, np. towarzystwa ubezpieczeniowe, towarzystwa funduszy inwestycyjnych, spółka leasingowa, spółka faktoringowa;
- 7) **Komórka organizacyjna** - wewnętrzny element struktury jednostek organizacyjnych lub innych komórek organizacyjnych w Banku, tj. Wydziały, Działy, Stanowiska, Filie;
- 8) **komórka ds. ryzyka** – komórka organizacyjna odpowiedzialna za sporządzanie informacji zarządczej w zakresie ryzyka operacyjnego oraz ryzyka braku zgodności, tj. Komitet ds. monitorowania ryzyka operacyjnego;
- 9) **klient** – każdy podmiot składający lub zamierzający złożyć reklamację, w tym klient indywidualny i instytucjonalny, zarówno ten który korzysta lub korzystał z usług Banku, wnioskował o świadczenie takich usług lub był odbiorcą oferty marketingowej Banku, w tym zakupił w Banku produkt ubezpieczeniowy;
- 10) **Odwołanie** - kolejne wystąpienie Klienta wyrażone pisemnie, odnoszące się do odpowiedzi udzielonej przez Bank na wcześniej złożoną reklamację;
- 11) **OGNIVO** - aplikacja internetowa przeznaczona do elektronicznej wymiany informacji, w szczególności związanych z rozliczeniami bankowymi;
- 12) osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą – obejmuje również, wspólników spółek cywilnych oraz rolników;
- 13) **Pismo urzędowe** - wpływające za pośrednictwem Podmiotu zewnętrznego wystąpienie kierowane do Banku, zawierające zastrzeżenia:
  - a) związane z działalnością prowadzoną przez Bank wobec Klienta, w zakresie jakości oferowanych przez Bank Produktów, odnoszące się do jakości świadczonych usług, jakości obsługi Klienta,
  - b) odnośnie pracowników Placówek sprzedażowych/Komórek lub osób działających w imieniu Banku;
- 14) **Podmiot zewnętrzny** - instytucja nadzorcza względem Banku albo inny podmiot działający w obszarze ochrony praw Klientów Banku, w szczególności Komisja Nadzoru

Finansowego, Sąd Polubowny przy KNF, Urząd Ochrony Danych Osobowych, Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Rzecznik Finansowy;

- 15) 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 Konsumentki przy Związku Banków Polskich;
- 16) **proces reklamacyjny** – proces rozpatrywania reklamacji oraz koordynowanie rozpatrywania reklamacji obejmujący etapy przyjęcia, rejestracji, analizy, realizacji i udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację klienta;
- 17) **placówka bankowa** – Centrala lub Filia Banku zajmująca się obsługą klienta;
- 18) **Rejestr reklamacji kartowych Visiona Claims** - moduł aplikacji Visiona, służący rejestrowaniu reklamacji dotyczących transakcji dokonanych przy użyciu kart płatniczych;
- 19) **reklamacja** - każde wystąpienie wyrażone pisemnie lub ustnie kierowane do Banku przez Klienta lub osobę działającą w jego imieniu, zawierające zastrzeżenia dotyczące świadczonych przez Bank usług;
- 20) **system OperNet** - aplikacja wspomagająca proces zarządzania ryzykiem operacyjnym w Banku;
- 21) **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;
- 22) **Ustawa** – ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz. U. 2018 poz. 2038, ze zm.);
- 23) **Ustawa o dystrybucji ubezpieczeń** - ustawa z dnia 15 grudnia 2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń (Dz.U. 2018 poz. 2210);
- 24) **Visiona Claims** - moduł aplikacji Visiona, umożliwiający rejestrowanie i procesowanie reklamacji dotyczących kart płatniczych;
- 25) **Upoważniony Pracownik Banku** – pracownik Banku upoważniony przez Zarząd do wykonywania następujących czynności w ramach procesu reklamacyjnego tj. analiza, realizacja, przygotowanie odpowiedzi, a w przypadku reklamacji dotyczących bancassurance również pracownik Działu Kredytów, odpowiedzialny za współpracę z Zakładem ubezpieczeń, natomiast w przypadku reklamacji transakcji dokonanych kartami płatniczymi wydanymi przez Bank, kierownik Wydziału Ryzyk i Informatyki.
- 26) **zgłoszenie klienta** – złożona przez klienta reklamacja
- 27) **Zakład ubezpieczeń** – zakład ubezpieczeń, z którym Bank zawarł umowę o współpracy;
- 28) **Zlecenie płatnicze** - oświadczenie Zleceniodawcy zawierające polecenie wykonania transakcji płatniczej, złożone w ustalonej z Bankiem formie usługi, o których mowa w art. 2 ust. 36 ustawy z dnia 27 października 2017 r. o usługach płatniczych (Dz. U. 2019 poz. 659);
- 29) **IOD** – Inspektor Ochrony Danych;
- 30) **ASI** – Administrator Systemu Informatycznego;
- 31) **transakcja płatnicza** – transakcja zdefiniowana w Ustawie o usługach płatniczych – transakcje kartami płatniczymi oraz płatności internetowe.

## 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 dotycząca możliwości złożenia przez Klienta lub w jego imieniu reklamacji do Banku oraz trybu, zasad wnoszenia i rozpatrywania reklamacji oraz zgłoszeń w tym dotyczących nieautoryzowanych transakcji płatniczych jest przekazywana Klientowi na etapie zawierania umowy w formie pisemnej -poprzez zapisy w Regulaminach produktowych lub umowach.
4. Niezależnie od zapisów w Regulaminach produktowych, o których mowa w ust. 3., informacja o zasadach składania i rozpatrywania reklamacji oraz zgłoszeń o transakcjach nieautoryzowanych w Banku jest:
  - 1) publikowana na stronie internetowej Banku: [www.bsjablonka.pl](http://www.bsjablonka.pl)
  - 2) każdorazowo przekazywana Klientowi na jego żądanie w formie pisemnej (**załącznik nr 6 do Instrukcji**).
5. Informacja, o której mowa w ust. 3 i 4, 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 §11 ust. 9 i 10;
  - 8) informację o podmiocie uprawnionym do pozasądowego rozwiązywania sporów, w tym adres strony internetowej podmiotu uprawnionego.
6. W sytuacji, gdy reklamację składa osoba, która nie zawarła umowy z Bankiem, albo wobec której nie został wypełniony obowiązek informacyjny o zasadach składania i rozpatrywania reklamacji, Bank przekazuje osobie składającej reklamację w chwili przyjęcia lub w terminie 7 dni kalendarzowych od dnia przyjęcia reklamacji, informację o zasadach składania i rozpatrywania reklamacji o transakcjach nieautoryzowanych, której wzór stanowi **załącznik numer 6**, chyba że udzieli odpowiedzi na reklamację przed upływem ww. terminu.
7. Klient powinien zgłosić reklamację do Banku niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia. Bank rozpatruje reklamacje złożone przez Klientów Banku lub osoby działające w ich imieniu:

- 1) w przypadku Klientów indywidualnych w zakresie:
  - a) transakcji płatniczych w terminie nie późniejszym niż 13 miesięcy od dnia zaistnienia zdarzenia,
  - b) kredytów konsumenckich w terminie nie późniejszym niż 6 lat od dnia zaistnienia zdarzenia,
  - c) transakcji na instrumentach finansowych w terminie nie późniejszym niż 6 lat od dnia zaistnienia zdarzenia,
  - d) roszczeń związanych z prowadzonym rachunkiem bankowym oraz pozostałych typów reklamacji w terminie nie późniejszym niż 2 lata od dnia zaistnienia zdarzenia.
- 2) w przypadku Klientów instytucjonalnych w zakresie:
  - a) transakcji płatniczych w terminie nie późniejszym niż 1 miesiąc od dnia zaistnienia zdarzenia,
  - b) kredytów w terminie nie późniejszym niż 3 lata od dnia zaistnienia zdarzenia,
  - c) roszczeń związanych z prowadzonym rachunkiem bankowym oraz pozostałych typów reklamacji w terminie nie późniejszym niż 2 lata od dnia zaistnienia zdarzenia.
8. Reklamacja powinna zawierać zastrzeżenia związane z działalnością prowadzoną przez Bank wobec Klienta oraz dane adresowe Klienta. Klient powinien dołączyć wszelkie dokumenty związane z przedmiotem sprawy. Bank może zwrócić się do Klienta o uzupełnienie dokumentacji zgłaszanej reklamacji, w przypadku w którym uzupełnienie dokumentów warunkuje rozpatrzenie reklamacji. W szczególności kiedy reklamacja dotyczy transakcji dokonanej przy użyciu karty w punkcie sprzedaży Akceptanta, pracownik Placówki Banku z chwilą przyjęcia reklamacji zwraca się do Klienta z prośbą o jej uzupełnienie o kopię dowodu dokonania transakcji, o ile brak jest takiego dokumentu.

## **A. Przyjęcie reklamacji**

### ***Złożenie reklamacji***

#### **§ 5**

1. Bank zapewnia klientowi możliwość złożenia reklamacji:
  - 1) osobiście w siedzibie Banku lub w dowolnej placówce Banku, w formie pisemnej lub ustnej do protokołu;
  - 2) telefonicznie w formie ustnej poprzez kontakt z numerami podanymi na stronie internetowej Banku;
  - 3) listownie w formie pisemnej na adres siedziby Banku lub dowolnej placówki Banku;
  - 4) z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wysyłając e-mail na adres podany na stronie internetowej Banku: [centrala@bsjablonka.pl](mailto:centrala@bsjablonka.pl);
  - 5) faksem w formie pisemnej na numer Banku, podany na stronie internetowej Banku, z zastrzeżeniem ust. 9.
2. Treść reklamacji pisemnej klienta powinna zawierać:
  - 1) imię i nazwisko lub nazwę klienta;
  - 2) adres korespondencyjny, telefon;
  - 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. Pracownik Banku przyjmując zgłoszenie reklamacji, o którym mowa w ust. 1, ma obowiązek sprawdzić, czy pismo zawiera dane wymagane, określone w ust. 2. Wzór formularza reklamacji stanowi **załącznik nr 2 i 3** do niniejszej Instrukcji. Formularze reklamacji dostępne są także na stronie internetowej Banku.
5. 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.
6. 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.
7. 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 Prezesa Zarządu.
8. Złożenie reklamacji nie zwalnia klienta z obowiązku terminowego regulowania zobowiązań wobec Banku.
9. W przypadku transakcji dokonanych kartami płatniczymi obowiązują zasady składania i rozpatrywania reklamacji opisane w § 16.

### ***Usługa Chargeback***

#### **§ 5a**

1. Chargeback to usługa inicjowana przez Bank na podstawie reklamacji złożonej przez klienta; umożliwia ona odzyskanie środków z tytułu kwestionowanej przez klienta transakcji dokonanej kartą płatniczą w przypadku, w którym klient nie może dochodzić swoich praw bezpośrednio u akceptanta karty.
2. W ramach świadczenia usługi chargeback Bank przesyła - za pośrednictwem organizacji płatniczej - reklamację do akceptanta karty.
3. W przypadku usługi chargeback Bank jest pośrednikiem pomiędzy klientem (kupującym towar lub usługę), a sprzedawcą (przyjmującym płatność).
4. Usługa chargeback jest przeprowadzana zgodnie z międzynarodowymi regulacjami organizacji płatniczej, której logo znajduje się na karcie wykorzystanej do transakcji (Visa lub Mastercard), tj. na zasadach i w terminach wskazanych przez te organizacje płatnicze.
5. Z uwagi na realizację usługi chargeback, na zasadach i w terminach wskazanych przez organizacje płatnicze, Bank w ciągu **14 dni** od przyjęcia reklamacji informuje klienta, że w związku z rozpatrywaniem jego zgłoszenia w trybie chargeback, do udzielenia mu odpowiedzi będą mieć zastosowanie terminy właściwej organizacji płatniczej.
6. Decyzja w sprawie zwrotu kwoty transakcji posiadaczowi karty/użytkownikowi karty jest niezależna od Banku.

7. Bank informuje posiadacza karty/użytkownika karty o decyzji akceptanta, w terminie **5 dni** roboczych od dnia jej otrzymania; w przypadku stwierdzenia bezzasadności żądania zgłoszonego we wniosku o chargeback, kwota kwestionowanej transakcji nie jest zwracana.
8. W przypadku świadczenia przez Bank usługi chargeback nie stosuje się postanowień niniejszej Instrukcji zawartych w §11 ust. 8-13.

### ***Zgłaszanie nieautoryzowanych transakcji płatniczych***

#### **§ 5b**

1. W przypadku zgłoszenia przez klienta transakcji płatniczej, która według twierdzeń klienta nie była przez niego autoryzowana, mają zastosowanie odpowiednio zapisy niniejszej Instrukcji.
2. W przypadku stwierdzenia że transakcja, o której mowa w ust. 1 nie była autoryzowana, Bank jest zobowiązany niezwłocznie przekazać informację do Banku Zrzeszającego, tak aby, nie później niż do końca dnia roboczego następującego po dniu stwierdzenia przez Bank wystąpienia nieautoryzowanej transakcji, którą został obciążony rachunek, przywrócić rachunek klienta do stanu, jaki istniałby, gdyby transakcja nie miała miejsca.
3. Informację o przywróceniu lub o odmowie przywrócenia rachunku klienta do stanu rachunku, jaki istniałby, gdyby nieautoryzowana transakcja nie miała miejsca, Bank niezwłocznie przekazuje klientowi.
4. W przypadku **znaczącego naruszenia bezpieczeństwa transakcji płatniczych** Upoważniony Pracownik Banku informuje o tym fakcie Zarząd i przygotowuje pismo w tej sprawie do Komisji Nadzoru Finansowego (KNF), podpisywane przez Zarząd.
5. Za **znaczące naruszenie bezpieczeństwa transakcji płatniczych** uznaje się przypadek, który spełnia co najmniej jedno kryterium:
  - a) Dotyczy co najmniej 20% klientów Banku,
  - b) Naruszenie dotyczy kwoty przekraczającej 2% funduszy własnych Banku.
6. O znaczącym naruszeniu bezpieczeństwa transakcji płatniczych Rada Nadzorcza Banku jest informowana na najbliższym posiedzeniu.
7. O naruszeniach nieznaczących Zarząd i Rada Nadzorcza są informowane w ramach sprawozdania z oceny ryzyka operacyjnego na podstawie Instrukcji sporządzania informacji zarządczej.

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

#### **§ 6**

1. Z zastrzeżeniem §5 ust. 6, pracownik przyjmujący reklamacje, 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, swoim podpisem oraz datą jej przyjęcia.
2. W przypadku złożenia reklamacji w sposób, o którym mowa w § 5 ust. 1 pkt 2-5, Upoważniony pracownik Banku, w terminie do 5 dni roboczych 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. 1-2.



3. W odniesieniu do klientów, o których mowa w §4 ust. 6 wraz z potwierdzeniem złożenia reklamacji, o którym mowa w ust. 1 - 2 pracownik przyjmujący oświadczenie klienta przekazuje w formie pisemnej informację o zasadach składania i rozpatrywania reklamacji oraz zgłoszeń o transakcjach nieautoryzowanych w Banku tj. **załącznik numer 6** do niniejszej Instrukcji.
4. Proces reklamacyjny rozpoczyna się z datą wpływu reklamacji do Banku, niezależnie od tego, czy miało to miejsce w Centrali czy w Filii - w sposób opisany w §5 ust. 1.

### ***Rejestracja reklamacji***

#### **§ 7**

1. Każda reklamacja, która wpłynie do Banku w sposób opisany w §5 ust. 1, jest rejestrowana.
2. Rejestracja reklamacji dokonywana jest przez pracownika Banku przyjmującego reklamację i dotyczy wszystkich reklamacji pisemnych i ustnych, zgłoszonych telefonicznie lub zgłoszonych na adres e-mail lub numer faksu podane na stronie internetowej Banku.
3. Za koordynowanie prac związanych z prawidłowym prowadzeniem rejestru reklamacji odpowiada Upoważniony Pracownik Banku.

#### **§ 8**

1. Pracownik Banku, który otrzymał reklamację pisemną umieszcza na dokumencie:
  - 1) pieczętkę imienną lub stempel 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 lub stempla 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. Pracownik placówki bankowej, który otrzymał reklamację w sposób określony w ust 1-3 dokonuje jej rejestracji w rejestrze reklamacji, a następnie informuje o tym Upoważnionego Pracownikowi Banku odpowiedzialnego za prowadzenie rejestru reklamacji, o którym mowa w § 7 ust. 3.
5. Reklamacja, która wpłynie do Zarządu w Centrali Banku, rejestrowana jest w książce korespondencji przychodzącej i niezwłocznie przekazywana do Prezesa Zarządu.
6. Wzór rejestru reklamacji stanowi **załącznik nr 5** do niniejszej Instrukcji.

## **B. Rozpatrywanie reklamacji**

### ***Przydzielanie reklamacji***

#### **§ 9**

1. Każda reklamacja wraz z załącznikami po jej zarejestrowaniu przekazywana jest niezwłocznie do Upoważnionego Pracownika Banku w formie pisemnej w nieprzekraczalnym terminie jednego dnia roboczego od dnia wpływu reklamacji do placówki bankowej.
2. Upoważniony Pracownik Banku po otrzymaniu reklamacji zapoznaje się z jej przedmiotem oraz weryfikuje reklamację pod względem formalnym. Do formularza

reklamacji należy dołączyć dokumenty bankowe oraz inne niezbędne dokumenty dotyczące reklamacji.

3. Upoważniony Pracownik Banku zwraca się do komórki organizacyjnej, do której zakresu zadań należy przedmiot reklamacji o wyjaśnienia.
4. W przypadku, gdy reklamacja dotyczy obszaru działalności więcej niż jednej komórki organizacyjnej, Upoważniony Pracownik Banku zwraca się o wyjaśnienia odrębnie do każdej komórki organizacyjnej.
5. Upoważniony Pracownik Banku jest zobowiązany przekazać pisemne wyjaśnienia (w razie potrzeby) oraz wszelkie dokumenty związane z przedmiotem reklamacji Zarządowi w nieprzekraczalnym terminie 7 dni kalendarzowych od dnia złożenia reklamacji w Banku w celu jej rozpatrzenia. Następnie, po rozpatrzeniu reklamacji przez Zarząd, Upoważniony Pracownik Banku przygotowuje projekt odpowiedzi na reklamację, który sprawdza Główny Księgowy i akceptuje jeden członek Zarządu.
6. Za rozpatrzenie reklamacji odpowiada Zarząd.
7. W przypadku wątpliwości co do zasadności reklamacji Upoważniony Pracownik Banku zwraca się do Zarządu, który podejmuje działania adekwatne do sytuacji.

### C. Udzielenie odpowiedzi na reklamację

#### § 10

1. Odpowiedź na reklamację dotyczącą świadczonych przez Bank usług płatniczych powinna być udzielona klientowi bez zbędnej zwłoki nie później niż w terminie do **15 dni roboczych** od daty otrzymania reklamacji przez Bank, w przypadku pozostałych reklamacji w terminie do **30 dni kalendarzowych** od daty otrzymania reklamacji przez Bank.
2. W szczególnie skomplikowanych przypadkach termin, o którym mowa w ust. 1, może ulec wydłużeniu do **35 dni roboczych** w przypadku reklamacji dotyczących świadczonych przez Bank usług płatniczych, w przypadku pozostałych reklamacji do **60 dni kalendarzowych**.
3. Za szczególne 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 jej wpływu 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, a w przypadku odpowiedzi udzielonych na piśmie - nadanie w placówce pocztowej operatora wyznaczonego w rozumieniu art. 3 pkt 13 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe.
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 – określonego w ust. 1, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach w ust. 2, 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 Upoważniony Pracownik Banku.
2. Odpowiedź na reklamację udzielana jest w formie pisemnej i wysłana bez względu na sposób rozpatrzenia reklamacji:
  - 1) listem poleconym na adres wskazany w reklamacji przez klienta  
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.
3. Odpowiedź na reklamację podpisują członkowie Zarządu Banku zgodnie z zasadą reprezentacji Banku po jej przedłożeniu przez Upoważnionego Pracownika Banku.
4. W odniesieniu do klientów, którzy nie zawarli z Bankiem umowy, a złożyli reklamację, odpowiedź wysyłana jest na adres wskazany w formularzu lub adres mailowy, o którym mowa w ust. 2 pkt 2). Postanowienie ust. 3 stosuje się odpowiednio.
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, stanowiące **załącznik nr 8 (dotyczy reklamujących będących osobami fizycznymi) lub 9 (dotyczy reprezentantów reklamującego podmiotu – klienta instytucjonalnego)**.
6. W przypadku reklamacji złożonych przez klientów, o których mowa w ust. 4, w formie ustnej – do protokołu lub pisemnie w placówce Banku, pracownik wręcza skarżącemu **załącznik nr 8 (dotyczy reklamujących będących osobami fizycznymi) lub 9 (dotyczy reprezentantów reklamującego podmiotu – klienta instytucjonalnego)**.
7. Pismo do klienta w przypadku **odpowiedzi pozytywnej** na reklamację klienta zawiera:
  - 1) numer reklamacji;
  - 2) temat reklamacji;
  - 3) wyczerpującą informację, w jaki sposób reklamacja została rozpatrzona;
  - 4) 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, chyba że reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą klienta;
  - 5) imię, nazwisko, stanowisko służbowe i stempel funkcyjny osoby udzielającej odpowiedzi;
  - 6) określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi, z zastrzeżeniem § 5b ust. 2.
8. W przypadku **odpowiedzi negatywnej** na reklamację klienta treść odpowiedzi powinna zawierać informacje, o których mowa w ust. 7 pkt 1) – 6), oraz dodatkowo uzasadnienie faktyczne i prawne oraz 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 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 z zastrzeżeniem ust. 10.
9. Pouczenie, o którym mowa w ust. 8, powinno mieć następujące brzmienie:  
*„Bank Spółdzielczy w Jabłonce 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 Prezesa Zarządu, a w przypadku złożenia skargi na działalność Zarządu, do Rady Nadzorczej Banku, poprzez złożenie 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 Banku Spółdzielczego w Jabłonce jako pozwanego”.*
10. Odpowiedź na reklamację, o której mowa w ust. 8 zawiera oświadczenie Banku w przedmiocie wyrażenia zgody na udział w pozasądowym postępowaniu w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a Bankiem przed: <sup>1</sup>
- 1) Rzecznikiem Finansowym, adres strony internetowej: <https://www.rf.gov.pl>;
  - 2) Sądem Polubownym przy Komisji Nadzoru Finansowego, adres strony internetowej: <https://www.knf.gov.pl>;
  - 3) Bankowym Arbitrażem Konsumentckim przy Związku Banków Polskich, adres strony internetowej: <https://www.zbp.pl>.
11. Oświadczenie, o którym mowa w ust. 10 powinno mieć następujące brzmienie:  
*Bank Spółdzielczy w ..... z siedzibą w ..... wyraża zgodę na udział w pozasądowym postępowaniu w sprawie rozwiązywania sporów między Panią/em a Bankiem Spółdzielczym w ..... z siedzibą w ..... przed:*
- 1) *Rzecznikiem Finansowym, Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa;*<sup>2</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 Konsumentckim przy Związku Banków Polskich ul. Z. Herberta 8, 00-380 Warszawa.*
12. W przypadku niezłożenia oświadczenia, o którym mowa w ust. 11, uznaje się, że Bank wyraża zgodę na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> Dotyczy sporów będących następstwem reklamacji złożonych od dnia 10 stycznia 2017 r.

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

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

13. Formularz wzoru odpowiedzi pozytywnej albo negatywnej na złożoną reklamację stanowi odpowiednio **załącznik nr 1a albo nr 1b** 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 § 7-8.
2. Prezes Zarządu przekazuje odwołanie do rozpoznania Upoważnionemu Pracownikowi Banku.
3. Upoważniony Pracownik Banku przekazuje projekt odpowiedzi na odwołanie do Prezesa Zarządu, a po jego zaakceptowaniu przekazuje klientowi odpowiedź podpisaną przez Zarząd w trybie § 11, w terminie określonym w §10.

### D. Przechowywanie dokumentacji

#### § 13

1. Za przechowywanie dokumentacji (w formie papierowej i/lub elektronicznej), dotyczącej zgłaszanych reklamacji, odpowiedzialny jest Upoważniony Pracownik Banku.
2. Okres przechowywania dokumentacji, o której mowa w ust. 1, powinien być nie krótszy niż **nie krótszy niż 6 lat i 6 miesięcy**.

### E. Sprawozdawczość

#### § 14

1. Upoważniony Pracownik Banku zobowiązany jest do prowadzenia rejestru reklamacji zgodnie z wzorem stanowiącym załącznik nr 5 do niniejszej Instrukcji.
2. Upoważniony Pracownik Banku przekazuje do analizy komórce ds. ryzyka operacyjnego przyjęte i zarejestrowane reklamacje, w terminie do 20-go dnia miesiąca po zakończeniu każdego kwartału.
3. Komórka ds. ryzyka operacyjnego przekazuje Zarządowi sprawozdanie dotyczące reklamacji w ramach analizy ryzyka operacyjnego.

## Rozdział 3. Postępowanie wewnętrzne Banku

#### § 15

1. Prezes Zarządu może zlecić odpowiednim pracownikom przeprowadzenie kontroli wewnętrznej w celu dokonania analizy złożoności problemu, którego dana reklamacja dotyczy 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. , przekazywane są Prezesowi Zarządu, wraz z propozycją mechanizmów ograniczających ryzyko wystąpienia reklamacji.
3. Zarząd koordynuje proces usuwania stwierdzonych nieprawidłowości uznanych w reklamacji za zasadne. Zarząd podejmuje działania polegające na:

- 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;
4. analizie informacji dotyczących reklamacji, ich rozpatrywania oraz podejmowania działań następczych w celu wyeliminowania podobnych przypadków w przyszłości.

## **Rozdział 4. Reklamacje kartowe i ubezpieczeniowe**

### § 16

1. Reklamacje dotyczące transakcji dokonanych kartami realizowane są w trybie określonym powyżej.
2. Reklamacje dotyczące transakcji dokonywanych kartami płatniczymi wydanymi przez Bank mogą być zgłaszane przez klientów:
  - 1) osobiście w placówce bankowej w formie pisemnej lub ustnej;
  - 2) telefonicznie poprzez kontakt telefoniczny, na numery podane na stronie internetowej banku;
  - 3) listownie w formie pisemnej na adres placówki bankowej;
  - 4) z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wysyłając e-mail na adres podany na stronie internetowej banku;
  - 5) faksem w formie pisemnej na numer Centrali, podany na stronach internetowych banku,z zastrzeżeniem ust. 3 i 4.
3. W przypadku reklamacji dotyczących transakcji dokonanych kartami płatniczymi złożonych przez klientów instytucjonalnych, za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą (w tym również wspólników spółek cywilnych oraz rolników) reklamacje mogą być zgłaszane w formie:
  - 1) osobiście w Centrali (siedzibie banku) lub w dowolnej Filii w formie pisemnej;
  - 2) listownie w formie pisemnej na adres Centrali lub dowolnej Filii;
  - 3) z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wysyłając e-mail na adres podany na stronie internetowej banku;
  - 4) faksem w formie pisemnej na numer Centrali, podany na stronach internetowych banku,
4. W przypadku reklamacji dotyczących transakcji dokonanych kartami płatniczymi złożonych w formie ustnej przez klientów indywidualnych oraz osoby fizyczne prowadzące działalność gospodarczą (w tym również wspólników spółek cywilnych i rolników), pracownik przyjmujący reklamację niezwłocznie, najpóźniej następnego dnia roboczego od dnia wpływu reklamacji, przekazuje ją Upoważnionemu Pracownikowi Banku, który zobowiązany jest w formie pisemnej poinformować klienta o przyjęciu jego oświadczenia wraz ze wskazaniem terminu rozpatrzenia reklamacji, oraz zobowiązać

klienta do złożenia podpisu na formularzu reklamacji wypełnionym przez pracownika banku w terminie 2 dni od dnia otrzymania pisma.

5. Reklamacje dotyczące transakcji dokonanych kartami płatniczymi winny być składane na obowiązujących w banku formularzach wg wzoru stanowiącego **załącznik nr 4**.
6. Jeżeli reklamacja dotyczy niezgodności w obciążeniu lub uznaniu rachunku karty, pracownik banku jest zobowiązany przed przyjęciem reklamacji do sprawdzenia czy wystąpiła niezgodność w obciążeniu lub uznaniu rachunku karty, w szczególności czy blokady autoryzacyjne dotyczące reklamacji zostały rozliczone.
7. Treść reklamacji kartowej złożonej w formie pisemnej z zastrzeżeniem ust. 9 powinna zawierać:
  - 1) imię i nazwisko składającego reklamację;
  - 2) adres korespondencyjny;
  - 3) telefon;
  - 4) opis zdarzenia i przedmiotu reklamacji;
  - 5) własnoręczny podpis składającego reklamację.
8. Reklamacja kartowa musi dodatkowo zawierać:
  - 1) imię i nazwisko posiadacza karty/użytkownika karty;
  - 2) numer karty;
  - 3) numer rachunku, do którego wydano kartę;
  - 4) datę transakcji;
  - 5) kwotę transakcji;
  - 6) miejsce dokonania reklamowanej transakcji (nazwa placówki, miasto, państwo);
9. Niezależnie od zapisów ust. 7 i zdania poprzedniego, właściwe regulacje mogą zawierać dodatkowe wymogi dotyczące reklamacji dotyczących transakcji dokonywanych kartami płatniczymi.
10. W przypadku stwierdzenia przez Bank braku informacji wymaganych do rozpatrzenia reklamacji, Bank zwraca się do klienta o ich uzupełnienie niezwłocznie.
11. W sytuacji odmowy podania przez klienta wszystkich danych niezbędnych do rozpoczęcia procesu dotyczącego rozpatrzenia reklamacji, a także w razie odmowy złożenia podpisu na formularzu reklamacji dotyczącej transakcji dokonanej kartą, Bank informuje klienta, że rozpatrzenie reklamacji nie będzie możliwe ze względu na niekompletność oświadczenia klienta. Niezależnie od powyższego Bank udziela odpowiedzi na reklamację klienta w terminie wskazanym w § 10 ust. 1, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach w terminie określonym w § 10 ust. 2.
12. Do reklamacji – o ile to możliwe – należy dołączyć dokumenty, dodatkowe informacje/wyjaśnienia dotyczące reklamowanej transakcji. Rejestracja reklamacji odbywa się zgodnie z obowiązującymi w Banku zasadami. Dokumenty dotyczące reklamacji sporządzane w formie elektronicznej należy wydrukować i przekazać do akceptacji, której dokonuje dwóch członków Zarządu.
13. Reklamacja przekazywana jest niezwłocznie w formie elektronicznej lub faksem do rozpatrzenia przez BPS, z zastrzeżeniem ust. 13.
14. Placówka Banku przekazuje reklamację wraz ze wszystkimi załącznikami najpóźniej następnego dnia roboczego od daty jej wpływu na adres: [karty\\_reklamacje@bps.pl](mailto:karty_reklamacje@bps.pl)
15. W przypadku reklamacji wypłaty gotówki w bankomacie obsługiwanym przez placówkę Banku, należy do dokumentacji załączyć dziennik bankomatowy w wersji elektronicznej

wraz z informacją, czy w dniu reklamowanej transakcji wystąpiła nadwyżka i w jakiej wysokości, niedobór lub nie stwierdzono nadwyżki/niedoboru.

16. Za szczególnie skomplikowane przypadki uznaje się między innymi reklamacje dotyczące transakcji dokonanych kartą poza granicami kraju lub wymagające uzyskania informacji od organizacji zajmujących się rozliczeniem transakcji wykonywanych przy użyciu kart płatniczych lub od podmiotów trzecich współpracujących z Bankiem.
17. BPS prowadzi postępowanie wyjaśniające w sprawie reklamowanej transakcji.
18. Wszelkie informacje na temat prowadzonej reklamacji posiadacz rachunku/użytkownik karty uzyskuje w placówce Banku, do której wpłynęła reklamacja.
19. W przypadku uznania reklamacji, BPS uznaje rachunek klienta.
20. Treść, forma oraz termin udzielenia przez Bank odpowiedzi na reklamację określone są w niniejszej Instrukcji.
21. 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.
22. 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.
23. W przypadku, gdy posiadacz karty zdecyduje się na upoważnienie Banku do wykonywania jego praw jako pokrzywdzonego w postępowaniu karnym, winien on złożyć w Banku stosowne pełnomocnictwo z prawem do udzielania dalszych pełnomocnictw, ze wskazaniem sygnatury sprawy i organu, przed którym toczy się postępowanie karne; wraz ze złożeniem pełnomocnictwa posiadacz karty powinien dodatkowo zawrzeć z Bankiem umowę z elementami zlecenia, która będzie regulować wzajemne prawa i obowiązki stron oraz ewentualne rozliczenia stron związane z wykonywaniem umowy przez Bank.

#### § 17

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/albo 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 11 do niniejszej Instrukcji, przekazuje Klientowi do podpisu oraz opatruje datą wpływu, oraz informuje klienta, że reklamacja zostanie przekazana do zakładu ubezpieczeń,
2. Jeśli Klient poinformuje pracownika placówki Banku, że nie zamierza składać reklamacji w sposób opisany w ust. 1 i nalega na jej złożenie w formie ustnej, pracownik informuje Klienta o możliwości złożenia reklamacji w takiej formie poprzez kontakt na numer telefonu zakładu ubezpieczeń dedykowany do przyjmowania reklamacji Klientów lub osobiście w jednostce zakładu ubezpieczeń obsługującej Klientów (Oddział, Przedstawicielstwo). Jeżeli Klient nadal nalega na złożenie reklamacji w formie ustnej bezpośrednio w placówce Banku, pracownik placówki Banku przyjmuje reklamację, wypełniając formularz według wzoru stanowiącego Załącznik nr 11 do niniejszej Instrukcji, wpisując datę wpływu reklamacji oraz, w miejscu przeznaczonym na podpis



Klienta, umieszcza adnotację „Reklamacja ustna przyjęta w dniu ..... r., o godzinie .....” i składa swój podpis.

3. Postanowień ust. 1 –2 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.
4. 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.
5. Po otrzymaniu reklamacji ubezpieczeniowej pracownik Banku:
  - 1) zobowiązany jest 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 za pośrednictwem operatora pocztowego oryginał reklamacji wraz z załącznikami listem poleconym na adres zakładu ubezpieczeń z dopiskiem „reklamacja Klienta” najpóźniej w terminie 5 dni roboczych od dnia wpływu reklamacji do 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.
6. Pracownik placówki Banku przed przekazaniem reklamacji do zakładu ubezpieczeń, jest zobowiązany wskazać poprzez adnotację na reklamacji datę jej przyjęcia od Klienta lub jej wpływu.
7. Postanowienia ust. 1 i 2 stosuje się odpowiednio do wszelkich otrzymanych przez Bank od Klienta pism i dokumentów oraz wiadomości przesłanych drogą elektroniczną w sprawie reklamacji (bez względu na to czy reklamacja została złożona przez Klienta Bankowi czy też mają one związek z inną reklamacją Klienta).

8. Jeżeli reklamacja złożona przez Klienta Bankowi oparta jest na zarzutach dotyczących działań lub zaniechań Banku, Bank jest zobowiązany do przekazania zakładowi ubezpieczeń swojego stanowiska i wyjaśnień w przedmiocie zarzutów, na których oparta jest reklamacja:
  - 1) bez wezwania ze strony zakładu ubezpieczeń w przypadku jeśli taka reklamacja została złożona przez Klienta Bankowi - najpóźniej w ciągu 3 dni roboczych od otrzymania przez Bank takiej reklamacji;
  - 2) oraz na wezwanie zakładu ubezpieczeń i w terminie wskazanym przez zakład ubezpieczeń, nie krótszym niż 5 dni roboczych, jeśli taka reklamacja została złożona przez Klienta zakładowi ubezpieczeń (w takim przypadku zakład ubezpieczeń przekazuje treść reklamacji Bankowi w takim wezwaniu).
9. Bank jest zobowiązany do przekazania zakładowi ubezpieczeń wszelkich wyjaśnień, informacji i dokumentów żądanych przez zakład ubezpieczeń od Banku w związku ze złożoną przez Klienta reklamacją w terminie wskazanym przez zakład ubezpieczeń, nie krótszym niż 5 dni roboczych.
10. Odpowiedzi na reklamację ubezpieczeniową, zakład ubezpieczeń udziela w formie elektronicznej lub papierowej.
11. Kopię odpowiedzi zakład ubezpieczeń przesyła do Banku.

## **Rozdział 5. Rzecznik Finansowy**

### § 18

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.
3. Bank w terminie 45 dni od zakończenia roku kalendarzowego przekazuje Rzecznikowi Finansowemu sprawozdanie dotyczące rozpatrywania reklamacji oraz liczby wystąpień klientów na drogę postępowania sądowego w wyniku nierozpatrzenia reklamacji zgodnie z wolą tych klientów.
4. Sprawozdanie, o którym mowa w ust. 3 sporządza Upoważniony Pracownik Banku i zawiera ono 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.

5. Wzór sprawozdania dostępny jest na stronie internetowej Rzecznika Finansowego na stronie internetowej [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl).
6. Bank w terminie do 31 stycznia każdego roku przekazuje do Komisji Nadzoru Finansowego informację o ilości uzasadnionych reklamacji dotyczących usług płatniczych.

## **Rozdział 6. Postanowienia końcowe**

### § 19

1. Postanowień: § 4 ust. 6 (w zakresie informacji przekazywanych klientom, o których mowa w § 4 ust. 6), § 4 ust. 5 pkt 7, 8 (w zakresie możliwości odwołania do Rzecznika Finansowego), § 6 ust. 3, § 10 ust. 6, § 11 ust. 4 zdanie 1 i ust.7 pkt 4 (w zakresie wskazania stosownych postanowień regulaminów i umów podpisanych z klientem) i, § 11 ust. 8 pkt 4, § 11 ust. 9 pkt 3 , § 11 ust. 10 i 11 § 18 nie stosuje się do klientów instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą oraz rolników.
2. § 11, ust. 9 (w zakresie możliwości zwrócenia się do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumentów) i pkt. 3 i 4, ust. 10 pkt 1 i 3 nie stosuje się do klientów instytucjonalnych.

### § 20

1. Nadzór na procesem przyjmowania i rozpatrywania reklamacji sprawuje Prezes Zarządu.
2. Niniejsza Instrukcja podlega zatwierdzeniu przez Radę Nadzorczą.
3. Zapisy niniejszej Instrukcji są znane wszystkim pracownikom bezpośrednio zajmującym się świadczeniem usług i sprzedają produktów oferowanych przez Bank, rozpatrywaniem reklamacji oraz sprawującym kontrolę i nadzór nad tymi procesami.
4. Za dopełnienie ww. obowiązku odpowiada Zarząd.
5. Instrukcja wchodzi w życie od dnia 01.01.2020 roku.

*Jablonka, dnia 21.11.2019 r.*