

*Załącznik do Uchwały Nr 47/5B
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 skarg, wniosków i odwołań
w Banku Spółdzielczym w Jabłonce

Jabłonka, 2019

Spis treści

Rozdział 1. Postanowienia wstępne.....	3
Rozdział 2. Organy Banku uprawnione do rozpatrywania skarg, wniosków i odwołań.	3
Rozdział 3. Przyjmowanie skarg, wniosków i odwołań.....	4
Rozdział 4. Procedura rozpatrywania skarg, wniosków oraz odwołań.....	5
Rozdział 5. Postanowienia końcowe.....	7

Wykaz załączników

Załącznik nr 1 Rejestr skarg, wniosków i odwołań

Rozdział 1. Postanowienia wstępne

§ 1

1. Niniejsza instrukcja reguluje organizację przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków i odwołań w Banku Spółdzielczym w Jabłonce.
2. Przyjmowanie i rozpatrywanie skarg, wniosków i odwołań odbywa się z zachowaniem i przestrzeganiem przepisów wewnętrznych obowiązujących w Banku oraz powszechnie obowiązujących przepisów prawa do których należą między innymi:
 - 1) ustawa z dnia 14.06.1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2016 r. poz. 23 z późn. zm.),
 - 2) ustawa z dnia 16.09.1982 r. Prawo spółdzielcze (Dz.U. z 2016 poz. 21 z późn. zm.),
 - 3) Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 08.01.2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46),
3. Użyte i w instrukcji terminy, oznaczają:
 - 1) **Bank** – Bank Spółdzielczy w Jabłonce,
 - 2) **Zarząd** – Zarząd Banku Spółdzielczego w Jabłonce,
 - 3) **Rada Nadzorcza** – Rada Nadzorcza Banku Spółdzielczego w Jabłonce,
 - 4) **Walne Zgromadzenie** – Walne Zgromadzenie Banku Spółdzielczego w Jabłonce,
 - 5) **komórka organizacyjna** – dział, wydział, samodzielne stanowisko w strukturze organizacyjnej Banku,
 - 6) **jednostka organizacyjna** – Centrala Banku i Filie Banku,
 - 7) **skarga** – każde wystąpienie klienta, kierowane do Banku odnoszące się do zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Bank lub wykonywanej przez Bank działalności, w tym działalności w zakresie sprzedaży ubezpieczeń;
 - 8) **skarga statutowa** – skarga ogólna składana przez członków banku lub pracowników Banku wyrażająca negatywną opinię na temat funkcjonowania Banku,
 - 9) **wniosek** – pisemne wystąpienie klientów Banku lub członków Banku, a także pracowników Banku, zmierzające do ulepszenia organizacji pracy Banku lub wzmocnienia przestrzegania prawa przez organy i pracowników Banku, mające na uwadze ochronę własności, lepszego zaspokajania potrzeb ludności, a także zmierzające do zapobiegania nadużyciom,
 - 10) **odwołanie** – odwołanie od decyzji Zarządu Banku, Rady Nadzorczej Banku lub Walnego Zgromadzenia Banku dotyczące skargi lub wniosku.
 - 11) **Podmiot Rozpatrujący** – rozumie się przez Zarząd, Radę Nadzorczą Banku lub Walne Zgromadzenie Banku tj. organ upoważniony do rozpatrywania skarg, wniosków i odwołań ze względu na charakter sprawy lub posiadany zakres kompetencji.

Rozdział 2. Organy Banku uprawnione do rozpatrywania skarg, wniosków i odwołań

§ 2

Skarga

1. Przedmiotem skargi składanej przez klientów i członków Banku mogą być w szczególności zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Bank lub wykonywanej przez Bank działalności.
2. O zakwalifikowaniu pisma jako skargi decyduje jego treść. W razie wątpliwości za skargę uważa się każde pismo zawierające jednoznacznie negatywną opinię.
3. Skargi kierowane są do Zarządu Banku z zastrzeżeniem ust. 4 i 5 i składane w Sekretariacie BS Jabłonka.
4. Skargi dotyczące działalności Zarządu kierowane są do Rady Nadzorczej celem ich rozpatrzenia.
5. W przypadku, gdy skarga dotyczy nienależytego wykonywania obowiązków przez Radę Nadzorczą, kierowana jest przez Zarząd na najbliższe Walne Zgromadzenie, celem jej rozparzenia.
6. W przypadku, gdy skarga dotyczy naruszenia prawa (praworządności) lub naruszenia interesów skarżących, postanowienia ust. 4 i 5 stosuje się odpowiednio.
7. Osoba składająca skargę ujawnia swoje dane osobowe jedynie w celu uzyskania odpowiedzi na złożoną skargę i uzyskanie satysfakcji moralnej lub materialnej.

§ 3

Wniosek

1. Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy dotyczące poszerzenia świadczonych przez Bank usług, poprawy funkcjonowania Banku, lepszego zaspokojenia potrzeb klientów, usprawnienia pracy.
2. O zakwalifikowaniu pisma jako wniosku decyduje jego treść.

§ 4

Odwołanie

1. Przedmiotem odwołania może być w szczególności nieuwzględnienie roszczeń będących przedmiotem wniesionej wcześniej skargi lub wniosku.
2. O zakwalifikowaniu pisma jako odwołanie decyduje jego treść.

§ 5

1. Odwołanie od decyzji Zarządu Banku w sprawach dotyczących członkostwa w Banku rozpatruje Rada Nadzorcza.
2. W zakresie podjętych uchwał przez Radę Nadzorczą w sprawach o wykreślenie lub wykluczenie członka Banku, odwołanie rozpatruje Walne Zgromadzenie Banku.
3. W zakresie trybu rozpatrywania odwołań obowiązują stosowne postanowienia Statutu Banku.
4. W przypadku, gdy członek Banku lub członkowie organów Banku, zamierzają kwestionować podjęta uchwały Rady Nadzorczej, stosowane są odpowiednio postanowienia ustawy – Prawo Spółdzielcze oraz ustawy Kodeks Postępowania Cywilnego.
5. Po wyczerpaniu postępowania przed organami Banku w pouczeniu Bank winien podać informację o możliwości skierowania sprawy na drogę sądową.

Rozdział 3. Przyjmowanie skarg, wniosków i odwołań

§ 6

1. O możliwości składania skarg, wniosków i odwołań Bank zawiadamia klientów poprzez umieszczenie informacji na tablicy ogłoszeń w Centrali i Filiach Banku.
2. Bank zapewnia klientowi możliwość złożenia skargi, wniosku i odwołania:
 - 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.
3. W przypadku skargi, wniosku lub odwołania złożonych telefonicznie w formie ustnej pracownik przyjmujący niezwłocznie, najpóźniej następnego dnia roboczego od dnia wpływu skargi, wniosku lub odwołania, zobowiązany jest w formie pisemnej poinformować klienta o przyjęciu jego oświadczenia wraz ze wskazaniem terminu rozpatrzenia oraz zobowiązać klienta do złożenia podpisu na formularzu skargi, wniosku lub odwołania sporządzonym przez pracownika banku w terminie 2 dni od dnia otrzymania pisma z zastrzeżeniem ust. 4.
4. Jeżeli klient Banku składający skargę, wniosek lub odwołanie zamierza złożyć je telefonicznie, bez sporządzenia w formie pisemnej winien to wyraźnie oświadczyć i podać telefonicznie wszystkie niezbędne informacje pozwalające na jego identyfikację, rejestrację i rozpatrzenie skargi, odwołania lub wniosku. W takiej sytuacji pracownik przeprowadzający rozmowę sporządza notatkę z rozmowy i pozyskuje niezbędne informacje. Jeżeli nie jest możliwe telefoniczne pozyskanie wszystkich niezbędnych danych konieczne jest przybycie klienta do Banku.
5. Skargi, wnioski i odwołania składane w formie pisemnej podlegają rejestracji w dzienniku podawczym i w tym samym dniu przekazywane Prezesowi Zarządu lub zastępcy Prezesa Członka Zarządu.
6. Skargi, wnioski i odwołania powinny zawierać następujące dane składającego:
 - 1) imię i nazwisko lub nazwę;
 - 2) adres korespondencyjny, telefon;
 - 3) dokładny opis zdarzenia lub przedmiotu sprawy;
 - 4) oczekiwany przez klienta stan po rozpatrzeniu sprawy.
7. Skargi, wnioski i odwołania zgłaszane w formie ustnej w Banku przyjmowane są przez Prezesa Zarządu lub zastępcę Prezesa Członkowi Zarządu. Przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który podpisuje zgłaszający oraz przyjmujący zgłoszenie. W protokole zamieszcza się: datę przyjęcia, imię i nazwisko zgłaszającego, telefon zgłaszającego, adres zgłaszającego oraz zwięzły opis treści sprawy.
8. Po przyjęciu skargi, wniosku lub odwołania są one rejestrowane we właściwym rejestrze, który wraz całą dokumentacją dotyczącą danej sprawy znajduje się w biurze Prezesa Zarządu.
9. Pisemne skargi, wnioski i odwołania nie zawierające imienia i nazwiska oraz adresu zgłaszającego pozostają bez rozpatrzenia.
10. Wzór rejestru skarg, wniosków i odwołań stanowi **załącznik nr 1** do niniejszej Instrukcji.
11. Jeżeli w rozmowie telefonicznej klient zapowiada złożenie skargi – takie zgłoszenie nie podlega rejestracji.

Rozdział 4. Procedura rozpatrywania skarg, wniosków oraz odwołań

§ 7

1. Nadzór nad przyjmowaniem i rozpatrywaniem skarg, wniosków i odwołań sprawuje Prezes Zarządu Banku.
2. Podmiot rozpatrujący przystępuje bezzwłocznie do rozpatrzenia skargi, wniosku lub odwołania i przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego.
3. Prezes Zarządu może wyznaczyć pracownika do realizacji postępowania wyjaśniającego.
4. Jeśli rozpatrzenie skargi, wniosku lub odwołania tego wymaga, Podmiot Rozpatrujący gromadzi i analizuje niezbędne dokumenty i inne materiały.
5. Z przeprowadzonego postępowania wyjaśniającego Podmiot Rozpatrujący sporządza protokół, który może się zawierać w protokole z posiedzenia Zarządu lub innego Organu Banku.
6. W przypadku, gdy skarga, wniosek lub odwołanie wymagają rozpatrzenia przez Radę Nadzorczą Banku lub Walne Zgromadzenie, wówczas kierowane są one na pierwsze posiedzenie Rady Nadzorczej lub Walnego Zgromadzenia po dniu zarejestrowania skargi.
7. Jeśli z treści skargi wniosku lub odwołania nie można należycie ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego w terminie siedmiu dni od dnia otrzymania wezwania do złożenia wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nie usunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi, wniosku lub odwołania bez rozpoznania.

§ 8

W przypadku skargi statutowej kierowanej przez pracowników Banku lub członka Banku, postanowienia § 5 stosuje się odpowiednio.

§ 9

1. W przypadku skarg, wniosków lub odwołań dotyczących członka Zarządu podmiotem rozpatrującym jest Rada Nadzorcza Banku.
2. W przypadku skarg, wniosków lub odwołań dotyczących członka Rady Nadzorczej Banku podmiotem rozpatrującym jest Walne Zgromadzenie.

§ 10

1. O wyniku rozpatrzenia skargi, wniosku lub odwołania zgłaszający powinien być zawiadomiony niezwłocznie po rozpatrzeniu w formie pisemnej, listem poleconym lub osobiście za potwierdzeniem odbioru.
2. Zawiadomienie o którym mowa w ust. 1 powinno zawierać: oznaczenie Podmiotu Rozpatrującego, wskazanie w jaki sposób skarga/wniosek/odwołanie została załatwiona, podstawę prawną oraz podpis z podaniem imienia, nazwiska i stanowiska służbowego osoby reprezentującej Podmiot Rozpatrujący.
3. Odpowiedź na skarga lub odwołanie załatwione negatywnie w każdym przypadku powinna zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne, a negatywnie rozpatrzony wniosek – uzasadnienie faktyczne i w miarę możliwości prawne.

Rozdział 5. Postanowienia końcowe

§ 11

Zarząd Banku, w przypadku wystąpienia skarg, wniosków i odwołań, w okresach kwartalnych składa Radzie Nadzorczej sprawozdanie o rozpatrzonych skargach, wnioskach i odwołaniach, a istotne informacje wynikające z tego sprawozdania Zarząd przedstawia corocznie Walnemu Zgromadzeniu.

§ 12

Zapisy niniejszej Instrukcji są znane wszystkim pracownikom bezpośrednio zajmującym się świadczeniem usług i sprzedażą produktów oferowanych przez Bank oraz sprawującym kontrolę i nadzór nad tymi procesami.

§ 13

Niniejsza Instrukcja podlega zatwierdzeniu przez Radę Nadzorczą i obowiązuje od dnia 01.01.2020 roku.

§ 14

W sprawach nieuregulowanych w niniejszej instrukcji, stosuje się obowiązujące przepisy prawa i regulacje wewnętrzne Banku.