



Instrukcja rozpatrywania reklamacji w Etno Banku Spółdzielczym.

Radziechowy-Wieprz, kwiecień 2018 r.

Rozdział 1. Postanowienia ogólne

§ 1

Instrukcja reguluje organizację przyjmowania i rozpatrywania reklamacji/skarg w Etno Banku Spółdzielczym.

§ 2

Ilekroć w Instrukcji jest użyte określenie:

- 1) **Bank** – rozumie się przez to Etno Bank Spółdzielczy;
- 2) **pracownik** – rozumie się przez to osobę zatrudnioną na podstawie umowy o pracę, umowy zlecenia, umowy o dzieło w Banku;
- 3) **kierujący komórka/jednostką organizacyjną Banku** – osoba sprawująca funkcję kierowniczą danej komórki/jednostki organizacyjnej: Dyrektorzy Oddziałów, Kierownicy Zespołów, osoby kierujące w Filiach i wieloosobowych punktach kasowych, osoby kierujące - zatrudnione w jednoosobowych punktach kasowych;
- 4) **jednostka organizacyjna Banku** – rozumie się przez to Centralę, Oddziały, Filie, Punkty Kasowe;
- 5) **komórka organizacyjna Banku** – rozumie się przez to wewnętrzne elementy struktury jednostek organizacyjnych, tj. wydziały, zespoły, stanowiska pracy;
- 6) **Podmiot Rozpatrujący** – rozumie się przez to komórkę organizacyjną Banku np. zespół, stanowisko pracy lub Prezesa i pozostałych członków Zarządu Banku, upoważnionych do rozpatrywania reklamacji/skarg, ze względu na charakter sprawy lub posiadany zakres kompetencji;
- 7) **Klient** – rozumie się przez to osobę fizyczną, prawną lub jednostkę organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, a posiadającą zdolność prawną, składającą reklamację/skargę w Banku i zainteresowaną ich rozpatrzeniem;
- 8) **reklamacja/skarga** – wystąpienie skierowane do Banku przez jego Klienta, w którym Klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Bank, w tym działalności w zakresie sprzedaży ubezpieczeń;
- 9) **centralny rejestr reklamacji/skarg** – rejestr (ewidencja) obejmujący swoim zakresem wszystkie reklamacje/skargi wpływające do Banku, prowadzony na zasadach określonych w niniejszej Instrukcji;
- 10) **właściwy członek Zarządu** – członek Zarządu, któremu Zarząd lub Prezes Zarządu powierzył prowadzenie nadzoru nad rozpatrzeniem reklamacji/skargi lub nadzorujący bieżącą działalność Podmiotu Rozpatrującego;
- 11) **Zakład ubezpieczeń** – Zakład ubezpieczeń, z którym Bank zawarł umowę o współpracy.

Rozdział 2. Składanie i rozpatrywanie reklamacji/skarg

§ 3

1. Przyjmowanie i rozpatrywanie reklamacji/skarg odbywa się rzetelnie, wnikliwie, z zachowaniem obiektywizmu i przestrzeganiem Statutu, innych przepisów wewnętrznych obowiązujących w Banku oraz powszechnie obowiązujących przepisów prawa i dobrych obyczajów.
2. Reklamacja/skarga może być złożona:
 - 1) w formie pisemnej – osobiście, w jednostkach organizacyjnych Banku, albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (Dz. U. Poz. 1529 z późn. zm.) na adres siedziby Banku;
 - 2) ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w jednostce organizacyjnej Banku;
 - 3) w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, na adres poczty elektronicznej: bs@etnobank.pl.
3. Z zastrzeżeniem ust. 2 i 4, reklamacja/skarga powinna zostać złożona przez Klienta lub spisana przez pracownika na formularzu stanowiącym załącznik nr 2 do niniejszej Instrukcji. W przypadku zgłoszenia telefonicznego lub odmowy/niemożności podpisania protokołu przez Klienta, reklamację/skargę dokumentuje się poprzez sporządzenie notatki służbowej przez pracownika.
4. Z zastrzeżeniem ust. 2 i 3, reklamacja/skarga dotycząca niektórych, specyficznych produktów oferowanych przez Bank powinna zostać złożona przez Klienta na formularzu stanowiącym załącznik do Instrukcji/Regulaminu takich produktów.
5. Dopuszcza się możliwość złożenia reklamacji/skargi przez pełnomocnika dysponującego pełnomocnictwem posiadającym zwykłą formę pisemną, chyba że istnieją szczególne uwarunkowania faktyczne lub prawne, wskazujące na konieczność zachowania dla pełnomocnictwa innej formy szczególnej.
6. Na żądanie Klienta, Bank potwierdza fakt złożenia reklamacji na piśmie bądź za pośrednictwem poczty elektronicznej.
7. Bank zamieszcza w umowie zawieranej z Klientem następujące informacje dotyczące procedury składania i rozpatrywania reklamacji/skarg:
 - 1) miejsce i formę złożenia reklamacji/skargi;
 - 2) termin rozpatrzenia reklamacji/skargi;
 - 3) sposób powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji/skargi, a także informację o podleganiu Komisji Nadzoru Finansowego.
8. W odniesieniu do Klientów, którzy nie zawarli umowy z Bankiem, informacje, o których mowa w ust. 7, powinny zostać dostarczone w ciągu 7 dni od dnia, w którym nastąpiło zgłoszenie roszczeń Klienta wobec Banku.
9. Po złożeniu przez Klienta reklamacji/skargi, zgodnie z wymogami, dotyczącymi miejsca i formy złożenia reklamacji/skargi, Bank rozpatruje reklamację/skargę i udziela Klientowi odpowiedzi w formie papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji, w tym w szczególności pocztą elektroniczną.
10. Poczta elektroniczną, Bank może dostarczyć odpowiedź, o której mowa w ust. 9, wyłącznie na wniosek Klienta.
11. Podmiot Rozpatrujący przystępuje bezzwłocznie do rozpatrzenia reklamacji/skargi.
12. Reklamacje/skargi są rejestrowane (ewidencjonowane) w dniu ich wpływu do Banku i rozpatrywane w kolejności wpływu.
13. Niezależnie od zapisów we wzorcach umownych, o których mowa w ust. 7, informacja o zasadach składania i rozpatrywania reklamacji jest:
 - 1) publikowana na stronie internetowej Banku www.etnobank.pl;
 - 2) każdorazowo przekazywana Klientowi na jego żądanie w formie pisemnej na załączniku nr 1 do Instrukcji.

14. Anonimowych reklamacji/skarg nie rozpatruje się na zasadach określonych w niniejszej Instrukcji, jednak sporządza się z ich treści notatki służbowe, które mogą stanowić podstawę do zbadania prawdziwości zawartych w nich informacji.

§ 4

1. Klientów w sprawach reklamacji/skarg przyjmują w Banku: Prezes Zarządu lub osoba go zastępująca w każdą środę od godz. 15.00 do 16.00. W przypadku gdy w środy przypada dzień wolny od pracy, dniem przyjęć Klientów w sprawach reklamacji/skarg jest następny dzień pracy, w godzinach od 15.00-16.00.
2. Zmian w harmonogramie przyjęć w sprawach reklamacji/skarg dokonuje Zarząd Banku, informując o tym na zasadach określonych w §5.
3. Kierujący komórkami organizacyjnymi Banku lub ich zastępcy przyjmują Klientów w sprawach reklamacji/skarg raz w tygodniu w środy, w godzinach od 14.00-15.00.

§ 5

Informację o dniach i godzinach przyjęć w sprawach reklamacji/skarg podaje się do wiadomości poprzez wywieszenie w widocznym miejscu, przy każdym z wejść do siedziby oraz w każdej placówce Banku.

§ 6

1. Pracownik wyznaczony do rozpatrzenia reklamacji/skargi, po przeprowadzonym postępowaniu wyjaśniającym, przygotowuje projekt odpowiedzi na reklamację/skargę, który przedkłada do akceptacji kierującemu komórką organizacyjną.
2. W przypadku pozytywnej opinii przełożonego, o którym mowa w ust. 1 pracownik odpowiedzialny za rozpatrzenie reklamacji/skargi przedkłada odpowiedź do podpisu Prezesowi Zarządu lub członkowi Zarządu zastępującemu go w razie nieobecności i wysyła ją zgodnie z § 3 ust. 9-10.
3. Po otrzymaniu dowodu doręczenia, pracownik odpowiedzialny za załatwienie reklamacji/skargi składa komplet oryginalnej dokumentacji w centralnym rejestrze reklamacji/skarg.

§ 7

1. Reklamacje/skargi wpływające do Banku rejestruje się w centralnym rejestrze reklamacji/skarg, prowadzonym przez komórkę organizacyjną Banku wskazaną przez Zarząd w dniu ich wpływu do Banku. Centralny rejestr reklamacji/skarg prowadzony jest na zasadach określonych w ust. 2.
2. Rejestr, o którym mowa w ust. 1 składa się z następujących rubryk: liczba porządkowa, data przyjęcia reklamacji, nazwisko i imię oraz adres Klienta, treść reklamacji/skargi, sposób załatwienia reklamacji/skargi, nazwisko i imię osoby przyjmującej Klienta, podpis osoby przyjmującej pismo zawierające reklamację/skargę, określenie Podmiotu Rozpatrującego, termin wysłania odpowiedzi, o którym mowa w § 9.
3. Reklamacje/skargi wpływające bezpośrednio do członków Zarządu Banku, jednostek i komórek organizacyjnych Banku oraz zgłaszane w ramach przyjęć, o których mowa w § 4, przekazuje się niezwłocznie do centralnego rejestru reklamacji/skarg, celem zarejestrowania w dniu otrzymania reklamacji/skargi.
4. W przypadku reklamacji/skarg dotyczących produktów ubezpieczeniowych oferowanych przez Bank, pracownik sprzedażowy postępuje zgodnie z wytycznymi poszczególnych ubezpieczycieli.
5. Za koordynowanie prac związanych z prawidłowym prowadzeniem centralnego rejestru reklamacji/skarg odpowiada Stanowisko administracyjno-organizacyjne.

§ 8

1. Składane na piśmie reklamacje/skargi nie mogą być załatwiane przez osoby, których reklamacja/skarga dotyczy. Osoby te obowiązane są udzielić pisemnych, wyczerpujących wyjaśnień na ręce swojego bezpośredniego przełożonego.
2. W przypadku zgłoszenia reklamacji/skargi ustnie, należy z jej zgłoszenia sporządzić protokół przyjęcia reklamacji/skargi lub notatkę służbową.
3. Pracownik, który otrzymał reklamację/skargę dotyczącą jego działalności, obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie swojemu bezpośredniemu przełożonemu.
4. Jeżeli reklamacja/skarga dotyczy pracownika i jest zgłoszona ustnie, bezpośredni przełożony pracownika decyduje czy podczas jej zgłaszania ma być obecny pracownik, którego reklamacja/skarga dotyczy.

§ 9

1. Reklamacje/skargi wpływające do Banku powinny być rozpatrzone bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w terminie 30 dni od daty otrzymania reklamacji/skargi - do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem, za wyjątkiem skarg na działalność Zarządu, które są rozpatrywane na najbliższym od daty zgłoszenia posiedzeniu Rady Nadzorczej.
2. W uzasadnionych przypadkach, gdy z uwagi na złożoność sprawy, zachodzi konieczność przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego i termin 30 – dniowy rozpatrzenia reklamacji/skargi nie może zostać dotrzymany, Bank przed upływem tego terminu, informuje pisemnie Klienta o:
 - 1) przyczynie opóźnienia;
 - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone;
 - 3) wskazuje przewidywany termin udzielenia odpowiedzi, który nie może być dłuższy niż 60 dni od dnia jej otrzymania.
3. W przypadku niedotrzymania terminu określonego w ust. 1, a w określonych przypadkach terminu określonego w ust 2, reklamację/skargę uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.
4. Odpowiedź, na reklamację/skargę powinna być udzielona w sposób przystępny i zrozumiały oraz powinna zawierać w szczególności:
 - 1) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że reklamacja/skarga 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/skardze rozpatrzonej zgodnie z wolą Klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi.
5. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji/skargi, Klient ma możliwość złożenia odwołania od decyzji Banku do:
 - 1) Zarządu Banku w terminie 30 dni od dnia otrzymania odpowiedzi na reklamację/skargę;

- 2) Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego, działającego przy Związku Banków Polskich w celu pozasądowego rozstrzygnięcia sporów - w przedmiocie roszczeń nie przekraczających 12.000 złotych, a w przypadku sporów dotyczących kredytów hipotecznych nie przekraczających kwoty 20.000 zł.
- 3) Sądu polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego;
- 4) Sądu powszechnego w drodze powództwa cywilnego;
- 5) Rzecznika Finansowego;
- 6) Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta.

§ 10

1. W przypadku reklamacji/skargi dotyczącej któregośkolwiek z członków Zarządu organem właściwym do rozpatrzenia reklamacji/skargi jest Rada Nadzorcza Banku.
2. W przypadku reklamacji/skargi dotyczącej któregośkolwiek z członków Rady Nadzorczej organem właściwym do rozpatrzenia reklamacji/skargi jest Zebranie Przedstawicieli Banku.
3. Rada Nadzorcza i Zebranie Przedstawicieli przy rozpatrywaniu reklamacji/skargi działają w oparciu o Statut, regulacje wewnętrzne i powszechnie obowiązujące przepisy prawa.

§ 11

1. Reklamacje/skargi dotyczące działalności jednostek i komórek organizacyjnych Banku rozpatruje właściwy członek Zarządu.
2. Odpowiedź o sposobie załatwienia reklamacji/skargi określonych w ust. 1, akceptuje Prezes Zarządu lub członek Zarządu zastępujący go w razie nieobecności.

§ 12

1. Reklamacje/skargi, inne niż wymienione w § 11 ust. 1, wyznaczony przez Prezesa Zarządu Banku, właściwy członek Zarządu, przekazuje właściwym komórkom organizacyjnym Banku lub wyodrębnionej komórce organizacyjnej powołanej do rozpatrywania reklamacji/skarg.
2. Jeżeli kierujący komórką organizacyjną uzna, że reklamacja/skarga, którą otrzymał jest niewłaściwie do niego skierowana, przekazuje ją niezwłocznie, według właściwości. O przekazaniu kierujący komórką organizacyjną niezwłocznie zawiadamia Prezesa lub członka Zarządu zastępującego go w razie nieobecności. Ostateczną decyzję co do komórki właściwej do rozpatrzenia reklamacji/skargi podejmuje Prezes Zarządu lub członek Zarządu zastępujący go w razie nieobecności.
3. Prezes Zarządu Banku lub pracownik przez niego wyznaczony dokonuje:
 - 1) wstępnej kwalifikacji otrzymanych pism na reklamacje/skargi;
 - 2) ustala właściwą komórkę organizacyjną Banku, lub instytucję zewnętrzną, celem przekazania sprawy do rozpatrzenia.
4. Odpowiedź o sposobie załatwienia reklamacji/skargi podpisuje kierujący komórką organizacyjną Banku lub upoważniony przez niego pracownik.
5. Odpowiedź, o której mowa w ust. 4, powinna zawierać informacje zgodne w § 9 ust. 4.
6. Jeżeli kierujący komórką organizacyjną na podstawie zebranego w sprawie materiału dowodowego uzna, że otrzymane pismo nie jest reklamacją/skargą, kieruje je do rozpatrzenia, informując pisemnie o tym Prezesa Zarządu lub członka Zarządu zastępującego go w razie nieobecności.
7. Pracownik wyznaczony do rozpatrzenia sprawy, jest zobowiązany i odpowiada za dopilnowanie terminów załatwienia reklamacji/skargi w szczególności w związku § 9 ust. 3 Instrukcji oraz jest odpowiedzialny za przechowywanie dokumentów oraz prowadzenie akt w tej sprawie.

§ 13

1. Jeżeli przemawia za tym interes społeczny, a publikacja prasowa ma znamiona reklamacji/skargi, Prezes Zarządu może uznać, że publikacja prasowa nadesłana przez redakcję, podlega rozpatrzeniu w trybie określonym w niniejszej Instrukcji.
2. Przepis ust. 1 stosuje się odpowiednio do informacji radiowej lub telewizyjnej.

§ 14

1. Do obowiązków kierujących komórkami organizacyjnymi Banku załatwiający reklamacje/skargi, należy:
 - 1) wyznaczenie osób odpowiedzialnych za prowadzenie dokumentacji reklamacji/skarg oraz czuwanie nad terminowym ich załatwianiem;
 - 2) spowodowanie zarejestrowania reklamacji/skargi;
 - 3) udzielanie odpowiedzi na reklamacje/skargę nie później niż w terminach określonych w § 9;
 - 4) po ostatecznym załatwieniu, złożenie w centralnym rejestrze reklamacji/skarg oryginału reklamacji/skargi i całości dokumentacji;
 - 5) bieżące informowanie właściwych członków Zarządu, kopiami pism, o toku załatwiania reklamacji/skarg;
 - 6) dokonywanie na polecenie Prezesa Zarządu lub właściwych członków Zarządu okresowych analiz sposobu załatwiania reklamacji/skarg.
2. Kierownicy jednostek i komórek organizacyjnych Banku podlegli Prezesowi Zarządu zobowiązani są do stosowania się do zaleceń wymienionych w ust. 1.

§ 15

Bieżący nadzór nad załatwieniem reklamacji/skargi przez komórki organizacyjne Banku sprawują właściwi członkowie Zarządu.

Rozdział 3 Postanowienia końcowe

§ 16

1. Wyodrębniona komórka organizacyjna Banku:
 - 1) opracowuje roczną analizę przyjmowania i załatwiania reklamacji/skarg w Banku, która przedstawiana jest przez Zarząd Radzie Nadzorczej Banku w terminach określonych w Instrukcji SIŻ;
 - 2) informuje w razie potrzeby Radę Nadzorczą o problemach wynikających z rozpatrywanych w Banku reklamacji/skarg;
 - 3) corocznie, w terminie 45 dni od zakończenia roku kalendarzowego, przekazuje Rzecznikowi Finansowemu

sprawozdanie dotyczące rozpatrywania reklamacji/skarg oraz liczby wystąpień Klientów tych podmiotów na drogę postępowania sądowego w wyniku nierozpatrzenia reklamacji/skargi zgodnie z wolą tych Klientów, z uwzględnieniem:

- a) liczby reklamacji/skarg;
 - b) uznanych i nieuwzględnionych roszczeń, wynikających z wniesionych reklamacji/skarg;
 - c) informacji o wartości roszczeń zgłoszonych w pozwach i kwot zasądzonych prawomocnymi orzeczeniami sądów na rzecz klientów w okresie sprawozdawczym.
2. Rada Nadzorcza Banku, co najmniej raz w roku kontroluje terminowość załatwiania reklamacji/skarg przez komórki organizacyjne Banku oraz podejmuje bezpośrednie czynności zapewniające zachowanie obowiązujących terminów.

§ 17

Instrukcja wchodzi w życie z dniem uchwalenia.

Spis załączników:

- Załącznik nr 1- Informacja dotycząca możliwości złożenia reklamacji/skargi przez Klienta ETNO Banku Spółdzielczego
- Załącznik nr 2- Zgłoszenie reklamacji