

*Załącznik nr 27 do Uchwały Zarządu  
Banku Spółdzielczego w Gliwicach  
nr 1/47/2018 z dnia 15.05.2018*

*DO UŻYTKU POWSZECHNEGO*



# **Regulamin rozpatrywania reklamacji w Banku Spółdzielczym w Gliwicach**

**Gliwice, czerwiec 2018**

## Spis treści

Rozdział 1 - Postanowienia ogólne.....	3
<u>Rozdział 2- Rozpatrywanie reklamacji .....</u>	<u>4</u>
<u>Rozdział 3- Tryb odwoławczy .....</u>	<u>6</u>
<u>Rozdział 4- Rejestracja reklamacji .....</u>	<u>6</u>
<u>Rozdział 5- Obowiązki informacyjne i postanowienia końcowe .....</u>	<u>7</u>

**Załącznik nr 1 – Formularz reklamacyjny**

**Załącznik nr 2- Formularz reklamacyjny dla spraw dotyczących kart**

## **Rozdział 1. Postanowienia ogólne**

### **§ 1**

1. Z zastrzeżeniem ust. 2, niniejszy regulamin określa tryb postępowania przy przyjmowaniu i rozpatrywaniu reklamacji dotyczących czynności bankowych w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo Bankowe (Dz.U.2016.1988 j.t.), związanych z usługami świadczonymi przez Bank Spółdzielczy w Gliwicach.
2. Do reklamacji dotyczących produktów oferowanych w powiązaniu z innymi instytucjami, w szczególności kart płatniczych i kredytowych znajdujących się w ofercie Banku Spółdzielczego w Gliwicach, zastosowanie mają zasady określone w odrębnych regulaminach związanych z tymi produktami.

### **§ 2**

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

### **§ 3**

Ilekcroć w dalszej części będą użyte następujące sformułowania, będą one oznaczać:

- 1) Bank – Bank Spółdzielczy w Gliwicach;
- 2) Regulamin – Regulamin Rozpatrywania Reklamacji w Banku Spółdzielczym w Gliwicach;
- 3) Jednostki organizacyjne Banku – Oddziały, Filie, Działy i Sekcje wyodrębnione w ramach struktury organizacyjnej Banku;
- 4) Klient – Klientem w rozumieniu w/w Ustawy jest nie tylko konsument, ale także każda osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą (przedsiębiorca- w tym wspólnicy spółki cywilnej), która zawarła z Bankiem umowę na świadczenie usługi albo osoba fizyczna zgłaszająca reklamację, która z bankiem nie łączy umowa na świadczenie usług;
- 5) Reklamacja – wystąpienie skierowane do Banku Spółdzielczego w Gliwicach przez jego Klienta, w którym Klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Bank;
- 6) Odwołanie – wystąpienie Klienta wyrażone pisemnie, odnoszące się do rozstrzygnięcia reklamacji;
- 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:
  - 1) w formie pisemnej – osobiście, w siedzibie Banku bądź jego jednostki, albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (Dz. U. z 2016r., poz. 1113) na adres siedziby Banku lub innej jednostki Banku;
  - 2) ustnie – telefonicznie albo osobiście na odpowiednim formularzu stanowiącym załącznik nr 1 lub załącznik nr 2 do Regulaminu podczas wizyty Klienta w siedzibie Banku bądź jego jednostki. W przypadku zgłoszenia ustnego przez Klienta formularz wypełnia pracownik przyjmujący zgłoszenie.
  - 3) w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, na adres poczty elektronicznej: sekretariat@bsgliwice.cui.pl
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, który winien legitymować się stosownym pełnomocnictwem.
4. Na żądanie Klienta, Bank potwierdza fakt złożenia reklamacji na piśmie bądź za pośrednictwem poczty elektronicznej.
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 14 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. 9 biegnie od daty dostarczenia do Banku wszystkich niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji informacji/dokumentów i może ulec wydłużeniu do 30 dni od daty wpływu do banku reklamacji. Dostarczone przez Klienta dodatkowe informacje/dokumenty dotyczące reklamacji zostają niezwłocznie dołączone do reklamacji. W przypadku nieuzupełnienia przez Klienta zgłoszenia reklamacyjnego reklamacja zostanie rozpatrzona negatywnie.
11. 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.
12. W przypadku niedotrzymania terminu określonego w ust. 9, a w określonych przypadkach terminu określonego w ust 11, reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą klienta.
13. Odpowiedź, na reklamację powinna być udzielona w sposób przystępny i zrozumiały oraz zawierać:
  - 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 pisemnego od stanowiska zawartego w odpowiedzi – do Zarządu Banku;
  - 2) skorzystania z instytucji Arbitra Bankowego Związku Banków Polskich lub Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego;
  - 3) wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego;
  - 4) wystąpienia z powództwem przeciwko Bankowi Spółdzielczemu w Gliwicach do Sądu Rejonowego w Gliwicach lub Sądu Okręgowego w Katowicach, w zależności od wartości dochodzonego roszczenia.
2. Treść odpowiedzi na reklamację zawiera pouczenie o możliwościach wskazanych w ust. 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 11, 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 przez komórkę organizacyjną Banku odpowiedzialną za sprawy prawne, 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) Informacje 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.

## **§7**

1. Rejestracja reklamacji przeprowadzana jest niezwłocznie.
2. Kierujący komórką organizacyjną prowadząca 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.

### **§9.**

Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.06.2018 r.