

*Załącznik
do Uchwały nr 98/2015
Zarządu Banku Spółdzielczego w Łomży
z dnia 30 października 2015 roku*



BANK SPÓŁDZIELCZY W ŁOMŻY

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

ŁOMŻA, PAŹDZIERNIK 2015

Rozdział 1. Postanowienia ogólne

§1.

Regulamin rozpatrywania reklamacji związanych z usługami świadczonymi przez Bank Spółdzielczy w Łomży, zwany dalej „Regulaminem”, określa tryb i sposób postępowania przy przyjmowaniu i rozpatrywaniu reklamacji dotyczących czynności bankowych w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. Prawo Bankowe (Dz.U.2015.128 t. j.), związanych z usługami świadczonymi przez Bank Spółdzielczy w Łomży.

§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 Łomży;
- 2) **Jednostka organizacyjna/ komórka organizacyjna/ placówka** – element struktury organizacyjnej, określony w Regulaminie Organizacyjnym Banku Spółdzielczego w Łomży: Centrala banku, Oddział, Filia, Punkt kasowy,
- 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) **Odwołanie** – 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:
 - 1) w formie pisemnej – osobiście, w siedzibie placówki Banku, 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 lub jego placówki;
 - 2) ustnie – telefonicznie albo osobiście na formularzu stanowiącym załącznik nr 1 lub na formularzu stanowiącym załącznik 2 do Regulaminu podczas wizyty Klienta w siedzibie placówki Banku;
 - 3) w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, na adres poczty elektronicznej: sekretariat@bslomza.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 przeznaczony jest formularz stanowiący załącznik nr 13 do Instrukcji wydawania i obsługi kart debetowych Banku Spółdzielczego w Łomży.
3. Reklamacja może zostać złożona przez pełnomocnika, na podstawie pisemnego pełnomocnictwa.
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 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. 9 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 Rzecznikiem Finansowym lub 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 Łomży do Sądu Rejonowego w Łomży lub Sądu Okręgowego w Łomży, 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 12, liczonych od daty otrzymania odwołania, z uwzględnieniem postanowień §4 ust. 10.

Rozdział 4. Rejestracja reklamacji

§6.

1. Reklamacja złożona zgodnie z ust. 1 §4 Regulaminu podlega zarejestrowaniu w rejestrze reklamacji.
2. Rejestr reklamacji prowadzony jest w każdym Oddziale Banku.
3. Reklamacje przyjęte w punktach kasowych lub filiach niezwłocznie przekazywane są do Oddziału w celu zarejestrowania.
4. Rejestr reklamacji 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) Pozostałe, istotne dla sprawy adnotacje.
5. Rejestracja reklamacji przeprowadzana jest niezwłocznie.

§7.

1. 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. 3. Tryb postępowania dotyczący udzielania odpowiedzi na reklamacje lub procesu odwoławczego, stosuje się odpowiednio.
2. Dyrektor Oddziału, w którym przyjęta została i zaewidencjonowana w rejestrze reklamacja, niezwłocznie po jej złożeniu i zarejestrowaniu, przekazuje reklamację do pracownika, który będzie odpowiedzialny za przygotowanie i sporządzenie odpowiedzi na reklamację, zgodnie z kompetencjami określonymi w Regulaminie Organizacyjnym obowiązującym w Banku.
3. Za terminową odpowiedź na złożoną reklamację odpowiada Dyrektor Oddziału, w którym reklamacja została złożona.
4. Reklamacje, które wpłyną do Biura Zarządu Centrali Banku przekazywane są niezwłocznie, po zadekretowaniu przez Członka Zarządu, w celu zarejestrowania i przygotowania odpowiedzi do właściwego Oddziału lub właściwej komórki organizacyjnej.

Rozdział 5 Obowiązki informacyjne i postanowienia końcowe

§8.

1. Każdy Oddział raz w roku, do 15 stycznia roku następnego za rok poprzedni, składa do Biura Zarządu sprawozdanie zgodnie z układem, o którym mowa w ust. 2.
2. 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.
3. Za przygotowanie sprawozdania, o którym mowa w ust. 1 odpowiada Biuro Zarządu Banku.
 4. Zarząd Banku otrzymuje z Biura Zarządu raz w roku, w terminie do 31 stycznia roku następnego za rok poprzedni, zgodnie z Systemem Informacji Zarządczej, sprawozdanie, o którym mowa w ust. 2.
 5. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym regulaminie zastosowanie mają ogólnie obowiązujące przepisy prawa, w tym, w szczególności, Ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz. U. z dnia 10 września 2015r. poz. 1348).