



**O.K. BANK SPÓŁDZIELCZY**

Grupa BPS

*Załącznik do Uchwały Nr 5 /03/OK/2017  
Zarządu Orzesko-Knurowskiego  
Banku Spółdzielczego z siedzibą  
w Knurowie z dnia 10 stycznia 2017r.*

*Załącznik do Uchwały Nr ... /1/2017  
Rady Nadzorczej Orzesko-Knurowskiego  
Banku Spółdzielczego z siedzibą  
w Knurowie z dnia 19 stycznia 2017r.*

## **Załącznik do Polityki ujawnień**

**POLITYKA POSTĘPOWANIA ZE SKARGAMI LUB REKLAMACJAMI  
Orzesko – Knurowskiego Banku Spółdzielczego z siedzibą w Knurowie**

Knurów, styczeń 2017.

## SPIS TREŚCI

Rozdział 1	Postanowienia ogólne	Str.2
Rozdział 2	Rozpatrywanie skarg lub reklamacji	Str.3
Rozdział 3	Tryb odwoławczy	Str.5
Rozdział 4	Rejestracja skarg lub reklamacji	Str.5
Rozdział 5	Obowiązki sprawozdawcze Banku	Str.6
Rozdział 6	Postanowienia końcowe	Str.6

## Rozdział 1 Postanowienia ogólne

### §1.

1. „Polityka postępowania ze skargami lub reklamacjami”, zwana dalej Polityką reklamacji określa tryb postępowania przy przyjmowaniu i rozpatrywaniu skarg lub reklamacji dotyczących czynności bankowych w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. - Prawo Bankowe (tekst jednolity Dz.U.2015 poz. 128), związanych z oferowanymi produktami i usługami świadczonymi przez Orzesko-Knurowski Bank Spółdzielczy z siedzibą w Knurowie.
2. Polityka reklamacji stanowi załącznik i uszczegółowienie „Polityki informacyjnej Orzesko-Knurowskiego dotyczącej Ładu korporacyjnego” w zakresie:
  - 1) informowania Klientów o obowiązującej procedurze skarg lub reklamacji,
  - 2) trybu rozpatrywania skarg lub reklamacji w relacji Klient – Bank.
3. Polityka reklamacji stanowi realizację postanowień:
  - 1) Ustawy z dnia 5 sierpnia 2015r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz. U. 2015 poz.1348), zwanej w dalszej części ustawą o reklamacjach,
  - 2) Wytycznych określonych przez Komisję Nadzoru Finansowego (KNF) oraz Związek Banków Polskich (ZBP),
  - 3) ustawy z dnia 23 września 2016r. o pozasądowym rozpatrywaniu sporów konsumenckich (Dz. U z 2016, poz. 1823).
4. Procesy wewnętrzne, regulujące obowiązki sprawozdawcze, podział zadań, mechanizmy kontrolne, uregulowane są w innych regulacjach Banku. Regulacje te nie podlegają ujawnieniu.

### §2.

1. Każda skarga lub reklamacja powinna zostać rozpatrzona rzetelnie, wnikliwie i bezzwłocznie, z zachowaniem obiektywizmu oraz z poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa i dobrych praktyk rynku finansowego – wg obowiązującej procedury rozpatrywania skarg lub reklamacji.
2. Procedura rozpatrywania skarg lub reklamacji odnosi się do wszystkich Klientów Banku, zarówno osoby fizyczne jak również osoby prawne i inne jednostki organizacyjne, przy czym zakres informacji i maksymalny okres rozpatrywania skargi lub reklamacji uzależniony jest od typu Klienta i jest określony w regulaminach, wzorcowych umowach i innych formularzach stosowanych w relacjach z Klientami.

### §3.

Użyte w Polityce pojęcia oznaczają:

- 1) **Bank** – w Orzesko-Knurowski Bank Spółdzielczy z siedzibą w Knurowie,
- 2) **Klient Banku** - osoba fizyczna, osoba prawna oraz jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, jeżeli posiadają zdolność prawną:
  - a) która korzysta osobiście z oferowanych przez Bank usług finansowych – Kredytobiorca, Zleceniodawca gwarancji lub poręczenia, Posiadacz rachunku, Ubezpieczony, Wpłacający gotówkę na rachunki osób trzecich,
  - b) która związana jest pośrednio ze świadczoną usługą finansową poprzez:
    - wystawienie zabezpieczenia osobistego lub rzeczowego,
    - udzielone przez Posiadacza rachunku pełnomocnictwo,
  - c) która jest zainteresowana skorzystaniem ze świadczonych usług finansowych Banku – poprzez:
    - złożenie wniosku o usługę finansową,
    - złożenie wniosku o przejęcie długu bądź przystąpienie do długu,
  - d) do której Bank kieruje określony rodzaj oferty (Klient potencjalny),
  - e) w rozumieniu Polityki postępowania ze skargami lub reklamacjami – także udziałowca Banku oraz osoby uprawnionej do wypłaty roszczenia po zmarłym członku lub spadkobiorcy członka.
- 3) **KNF** – Komisja Nadzoru Finansowego, której Bank podlega nadzorowi,

- 4) **Rada Nadzorcza** – (organ nadzorczy) Rada Nadzorcza Orzesko-Knurowskiego Banku Spółdzielczego siedzibą w Knurowie,
- 5) **Reklamacje** - wg ustawy o reklamacjach oznaczają wystąpienie skierowane do Banku jako podmiotu rynku finansowego przez jego Klienta, w którym zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Bank,
- 6) **Skargi** – oznaczają każde wystąpienie Klienta, w tym także reklamację kierowane do Banku jako instytucji finansowej odnoszące się do zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Bank lub wykonywanej działalności, objętej nadzorem Komisji Nadzoru Finansowego,
- 7) **Udziałowiec (członek)** – osoba fizyczna o pełnej zdolności do czynności prawnych, a także osoba prawna, którą na podstawie pisemnej deklaracji, Zarząd Banku przyjął w poczet członków Orzesko-Knurowskiego Banku Spółdzielczego z siedzibą w Knurowie. Udziałowiec jest zobowiązany do wniesienia udziału członkowskiego i wpisowego w terminie jednego miesiąca od daty przyjęcia w poczet członków pod rygorem wykreślenia z listy członków,
- 8) **Ustawa o PRSK** – ustawa z dnia 23 września 2016r. o pozasądowym rozpatrywaniu sporów konsumenckich (Dz. U z 2016, poz. 1823),
- 9) **Ustawa o reklamacjach** - ustawa z dnia 5 sierpnia 2015r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz. U. 2015 poz.1348),
- 10) **Wytyczne KNF** - zasady określone przez Komisję Nadzoru Finansowego (KNF), a także Związek Banków Polskich (ZBP).

## Rozdział 2 Rozpatrywanie skarg lub reklamacji

### §4.

1. Skarga lub reklamacja może być złożona:
  - 1) w **przypadku osób fizycznych** (zarówno konsumentów jak również prowadzących działalność gospodarczą lub zawodową):
    - a) w formie pisemnej – osobiście, w siedzibie Placówki Banku, albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012r. – Prawo pocztowe (tekst jednolity Dz. U z Dz.U. z 2016 poz. 1113 z późn. zm) na adres siedziby Banku (Centrali) lub jego Placówki. Adresy publikowane są na stronie [www.okbank.pl](http://www.okbank.pl);
    - b) 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;
    - c) w formie elektronicznej - z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, na adres poczty elektronicznej właściwy do skarg i reklamacji i publikowany na stronie [www.okbank.pl](http://www.okbank.pl).
  - 2) w przypadku osób prawnych oraz innych jednostek organizacyjnych:
    - a) w formie pisemnej – osobiście, w siedzibie Placówki Banku, albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012r. – Prawo pocztowe (tekst jednolity Dz. U z Dz.U. z 2016 poz. 1113 z późn. zm) na adres siedziby Banku (Centrali) lub jego Placówki. Adresy publikowane są na stronie [www.okbank.pl](http://www.okbank.pl);
    - b) w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, na adres poczty elektronicznej właściwy do skarg i reklamacji i publikowany na stronie [www.okbank.pl](http://www.okbank.pl).
2. Z zastrzeżeniem ust. 1, skarga lub reklamacja może zostać złożona przez Klienta, a w przypadku osób fizycznych może być spisana przez pracownika Banku na formularzu bankowym.
3. Skarga lub 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, iż działalność Banku podlega 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. Dotyczy to zwłaszcza przypadków, gdy:
  - 1) Klient wnioskował o usługę bankową,
  - 2) dokonywał pojedynczej usługi płatniczej bez zawarcia umowy ramowej usług płatniczych tj. tzw. „płatności w drogę”,
  - 3) jest pełnomocnikiem rachunku, zapisobiorcom środków na rachunku oszczędnościowym,
  - 4) jest uprawnionym lub spadkobiercom zmarłego członka Banku.
7. Po złożeniu przez Klienta skargi lub 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:
  - 1) w przypadku osób fizycznych - wyłącznie na wniosek Klienta,
  - 2) w przypadku osób prawnych i innych jednostek organizacyjnych – jeżeli reklamacja lub skarga wpłynęła pocztą elektroniczną (zachowanie tej samej formy co 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 skarga lub 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. 7 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:
    - a) w przypadku osób fizycznych - 60 dni od dnia otrzymania reklamacji,
    - b) w przypadku osób prawnych oraz innych jednostek organizacyjnych – 90 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 skargę lub reklamację powinna być udzielona w sposób przystępny i zrozumiały oraz zawierać w szczególności:
  - 1) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że skarga lub 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) *w przypadku osób fizycznych:*
    - a) *wszystkich osób fizycznych:*
      - możliwość i sposób ewentualnego odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi na skargę/ reklamację, do nadrzędnej komórki organizacyjnej w Centrali lub Członka Zarządu,
      - możliwość skorzystania z instytucji mediacji lub sądu polubownego działającego przy Komisji Nadzoru Finansowego;
      - możliwość pozasądowego rozstrzygnięcia sporów przez Arbitra Bankowego działającego przy Związku Banków Polskich, w przypadkach gdy wartość przedmiotu sporu nie przewyższa kwoty 8.000,00 PLN;
      - możliwość zwrócenia się o pomoc do Rzecznika Finansowego,
      - możliwość wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego;
    - b) *dodatkowo w przypadku Konsumentów (poza pouczeniami określonymi w pkt a):*
      - *możliwość zwrócenia się o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta,*
      - *wymogów określonych w Ustawie o PRSK tj.:*
        - *złożenia przez Bank Klientowi na piśmie lub na innym trwałym nośniku oświadczenie o:*
          - ✓ *zamiarze wystąpienia z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu, lub*
          - ✓ *zgodzie na udział w postępowaniu, o którym mowa w pkt 1 wszczętym na wniosek Kredytobiorcy, lub*
          - ✓ *odmowie wzięcia udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu.*
        - *wskazania podmiotów uprawnionych do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich tj:*
          - ✓ *Rzecznika Finansowego, którego dane kontaktowe oraz wszelkie niezbędne informacje dostępne są pod adresem internetowym: <http://rf.gov.pl>;*
          - ✓ *Sądu polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego, którego dane kontaktowe oraz wszelkie niezbędne informacje dostępne są pod adresem internetowym: [www.knf.gov.pl](http://www.knf.gov.pl).*
        - *Wskazania Rejestru podmiotów uprawnionych do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzony jest przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, i dostępny jest na stronie internetowej UOKiK <https://uokik.gov.pl>;*
  - 2) *w przypadku osób prawnych oraz jednostek organizacyjnych nieposiadających osobowości prawnej lecz mających zdolność prawną:*
    - możliwość i sposób ewentualnego odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi na skargę/ reklamację, do nadrzędnej komórki organizacyjnej w Centrali lub Członka Zarządu,
    - możliwość skorzystania z instytucji mediacji lub sądu polubownego działającego przy Komisji Nadzoru Finansowego,
    - możliwość wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego.
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. Bank prowadzi rejestr skarg i reklamacji.
2. Rejestr skarg i 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) adnotacje pozostałe, istotne dla sprawy.

## **Rozdział 5 Obowiązki sprawozdawcze Banku**

### **§7.**

Bank corocznie, w terminie 45 dni od zakończenia roku kalendarzowego, przekazuje Rzecznikowi Finansowemu sprawozdanie dotyczące rozpatrywania reklamacji złożonych przez osoby fizyczne 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.

**Komórka ds. Zgodności**

**Zarząd Banku**

**Rada Nadzorcza**