



O.K. BANK SPÓŁDZIELCZY

Grupa BPS

*Załącznik do Uchwały Nr 5/72/OK/2018
Zarządu Orzesko-Knurowskiego
Banku Spółdzielczego z siedzibą
w Knurowie z dnia 19 listopada 2018r.*

*Załącznik do Uchwały Nr ... / /2018
Rady Nadzorczej Orzesko-Knurowskiego
Banku Spółdzielczego z siedzibą
w Knurowie z dnia 29 listopada 2018r.*

Załącznik do Polityki ujawnień

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

Knurów, listopad 2018r .

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, związanych z oferowanymi produktami i usługami świadczonymi przez Orzesko-Knurowski Bank Spółdzielczy z siedzibą w Knurowie.
2. Polityka reklamacji stanowi załącznik i uszczegółowienie „Polityki ujawnień ” w zakresie:
 - 1) informowania Klientów w tym Użytkowników o obowiązującej procedurze skarg lub reklamacji,
 - 2) trybu rozpatrywania skarg lub reklamacji w relacji Klient w tym Użytkownik – 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, 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,
 - 4) Ustawy z dnia 19 sierpnia 2011r. o usługach płatniczych,
 - 5) Ustawy z dnia 15 grudnia 2017r. o dystrybucji ubezpieczeń.
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 w tym Użytkowników korzystających z usług płatniczych świadczonych przez Bank, 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 w tym Użytkownika i jest określony w regulaminach, wzorcowych umowach i innych formularzach stosowanych w relacjach z Klientami w tym z Użytkownikami.

§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,
- 9) **Ustawa o reklamacjach** - ustawa z dnia 5 sierpnia 2015r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym,
- 10) **Ustawa UP** - Ustawa z dnia 19 sierpnia 2011r. o usługach płatniczych,
- 11) **Transakcja płatnicza** – zainicjowana przez Posiadacza rachunku Odbiorcę lub Użytkownika karty wpłata, transfer lub wypłata środków pieniężnych, w tym:
 - a) transakcja bezgotówkowa (stykowa) - płatność za nabywane towary i usługi przy fizycznym użyciu karty w placówce handlowo-usługowej, jak również transakcja na odległość dokonywana bez fizycznego użycia karty, w szczególności zrealizowana za pośrednictwem Internetu lub telefonu,
 - b) transakcja gotówkowa – wypłata gotówki w ramach usługi cash back, w bankomatach, bankach lub w innych uprawnionych jednostkach, oznaczonych logiem organizacji płatniczej umieszczonym na karcie,
 - c) transakcja zbliżeniowa (bezstykowa) – transakcja bezgotówkowa dokonywana przy użyciu karty wyposażonej w antenę zbliżeniową lub naklejki zbliżeniowej w placówce usługowo-handlowej zaopatrzonej w terminal POS wyposażony w czytnik zbliżeniowy; polega na realizacji płatności poprzez zbliżenie karty do czytnika zbliżeniowego bez konieczności potwierdzania transakcji przez Posiadacza/Użytkownika karty za pomocą kodu PIN,
 - d) transakcja internetowa – transakcja bezgotówkowa dokonana na odległość w Internecie,
- 12) **Użytkownik** – osoba fizyczna, osoba prawna oraz jednostka organizacyjną niebędącą osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, korzystająca z usług płatniczych w charakterze płatnika lub odbiorcy;
- 13) **Wytyczne KNF** - zasady określone przez Komisję Nadzoru Finansowego (KNF), a także Związek Banków Polskich (ZBP);
- 14) **ZAziRO** – Zespół Analiz Zarządczych i Ryzyka Operacyjnego.

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 na adres siedziby Banku (Centrali) lub jego Placówki. Adresy publikowane są na stronie www.okbank.pl;
 - b) ustnie – telefonicznie albo osobiście na formularzu stanowiącym załącznik 2 do Instrukcji rozpatrywania skarg i reklamacji klientów, w tym użytkowników

korzystających z usług płatniczych podczas wizyty Klienta w tym Użytkownika 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.
- 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 na adres siedziby Banku (Centrali) lub jego Placówki. Adresy publikowane są na stronie 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.
2. Z zastrzeżeniem ust. 1, skarga lub reklamacja może zostać złożona przez Klienta w tym Użytkownika, 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 w tym Użytkownika, Bank potwierdza fakt złożenia reklamacji na piśmie bądź za pośrednictwem poczty elektronicznej.
5. Bank zamieszcza w umowie zawieranej z Klientem w tym z Użytkownikiem 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 w tym Użytkowników, 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 w tym Użytkownika wobec Banku. Dotyczy to zwłaszcza przypadków, gdy:
 - 1) Klient w tym Użytkownik 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 w tym Użytkownika skargi lub reklamacji, zgodnie z wymogami, dotyczącymi miejsca i formy złożenia reklamacji, Bank rozpatruje reklamację i udziela Klientowi w tym Użytkownikowi 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),
 - 3) w przypadku Użytkowników – po uzgodnieniu z Użytkownikiem.
9. Odpowiedzi, o której mowa w ust. 7, należy udzielić:
 - 1) bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji,
 - 2) w terminie 30 dni w przypadku reklamacji osób prawnych lub spółek nieposiadających osobowości prawnej do czynności wykonywanych przez agenta ubezpieczeniowego tzn. Bank w zakresie niezwiązanym z udzieloną ochroną ubezpieczeniową,
 - 3) w terminie 15 dni w przypadku reklamacji dotyczących transakcji płatniczych, o których mowa w Ustawie o usługach płatniczych.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 w tym Użytkownika 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 w tym Użytkownika 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 tym Użytkownikowi, 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, zaś w przypadku czynności wykonywanych przez agenta ubezpieczeniowego w zakresie niezwiązanym z udzieloną ochroną ubezpieczeniową – 60 dni,
 - c) w przypadku, gdy reklamacja dotyczy usług płatniczych świadczonych przez Bank - 35 dni roboczych 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 w tym Użytkownika.
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 w tym Użytkownika;
 - 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 w tym Użytkownika 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 w tym Użytkownik 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 12.000,00 PLN, a w przypadku kredytów hipotecznych nie przewyższa kwoty 20.000,00 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 ppkt a):*
 - *możliwość zwrócenia się o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta,*
 - *wymogów określonych w Ustawie o PRSK tj.:*
 - *złożenia przez Bank Klientowi w tym Użytkownikowi 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.
 - 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) dane (imię i nazwisko/nazwa, adres) składającego skargę lub reklamację
 - 4) formę wniesienia reklamacji,
 - 5) przedmiot reklamacji;
 - 6) imię i nazwisko oraz stanowisko pracownika Banku przyjmującego reklamację,
 - 7) datę rejestracji w systemie AZRO;
 - 8) działania odjęte w celu rozpatrzenia reklamacji;
 - 9) numer odpowiedzi na reklamację,
 - 10) termin udzielenia odpowiedzi na reklamację,
 - 11) adnotację czy roszczenia z wniesionej reklamacji zostały uznane bądź nieuwzględnione,
 - 12) adnotację dotyczące przeprowadzenia trybu odwoławczego,
 - 13) adnotację o wartościach roszczeń zgłoszonych w pozwach i kwot zasądzonych prawomocnymi orzeczeniami sądów na rzecz Klientów w tym Użytkowników,
 - 14) 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 Banku na drogę postępowania sądowego w wyniku nierozpatrzenia reklamacji zgodnie z wolą tych Klientów w tym Użytkowników, 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 tym Użytkowników w okresie sprawozdawczym.

Komórka ds. Zgodności

Zarząd Banku

Rada Nadzorcza