

Jednolita treść wg stanu na 17.10.2019r
Uchwała Zarządu nr 378/2019 z 17.10.2019 r.



Spółdzielcza Grupa Bankowa
Gospodarczy Bank Spółdzielczy Międzyrzecz

INSTRUKCJA
w sprawie rozpatrywania skarg i wniosków członków
Gospodarczego Banku Spółdzielczego
Międzyrzecz

Międzyrzecz, marzec 2011r.

Rozdział I

Postanowienia wstępne

§ 1

Niniejsza Instrukcja w sprawie rozpatrywania skarg i wniosków członków Gospodarczego Banku Spółdzielczego Międzyrzecz zwana dalej „Instrukcją” została opracowana w oparciu o:

- 1) ustawę z dnia 16.09.1982 r. Prawo spółdzielcze,
 - 2) Statut Gospodarczego Banku Spółdzielczego Międzyrzecz,
 - 3) Politykę Ładu Korporacyjnego Gospodarczego Banku Spółdzielczego Międzyrzecz,
 - 4) Regulamin organizacyjny Gospodarczego Banku Spółdzielczego Międzyrzecz,
- w celu określenia obowiązującej w Gospodarczym Banku Spółdzielczym Międzyrzecz procedury rozpatrywania skarg i wniosków kierowanych przez członków Banku.

§ 2

Użyte w Instrukcji terminy oznaczają:

- 1) **Bank** – Gospodarczy Bank Spółdzielczy Międzyrzecz i jego jednostki organizacyjne,
- 2) **członek** - osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych lub osoba prawna, która odpowiada wymogom określonym w Statucie Banku i złożyła deklarację oraz opłaciła przynajmniej jeden pełny udział,
- 3) **jednostka organizacyjna** – element struktury organizacyjnej Banku, działający bezpośrednio na określonym jej szczeblu; podstawowymi jednostkami organizacyjnymi Banku są Centrala Banku oraz Oddziały, Filie, Punkty kasowe,
- 4) **Rada Nadzorcza** – Rada Nadzorcza Gospodarczego Banku Spółdzielczego Międzyrzecz/członkowie Rady Nadzorczej,
- 5) **Rejestr skarg** – prowadzony w Banku spis składanych skarg i wniosków przez członków Banku,
- 6) **skarga** – każde oświadczenie członka, z którego wynika, że został naruszony jego interes bądź wskazujące na zaniedbania, niezgodności z prawem lub nienależytego wykonania obowiązków przez pracowników Banku lub Bank, a dotyczące organizacji, nie związane z wykonywaniem czynności bankowych w rozumieniu ustawy z 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe,
- 7) **strona internetowa Banku** – www.gbsmiędzyrzecz.pl,
- 8) **wniosek** – każde oświadczenie członka dotyczące poprawy funkcjonowania Banku, lepszego zaspokojenia potrzeb klientów, usprawnienia pracy lub poszerzenia oferty,
- 9) **Zarząd Banku** – Zarząd Gospodarczego Banku Spółdzielczego Międzyrzecz/członkowie Zarządu,
- 10) **Zebranie Przedstawicieli** – najwyższy organ (statutowy) władzy Banku.

Rozdział II

Organy Banku uprawnione do rozpatrywania skarg i wniosków

§ 3

Skarga

1. Przedmiotem skargi składanej przez członków Banku mogą być w szczególności zastrzeżenia dotyczące działalności Banku, zaniedbań lub niezgodności z prawem.
2. O zakwalifikowaniu pisma, jako skarga decyduje jego treść. W razie wątpliwości za skargę uważa się każde pismo zawierające jednoznacznie negatywną opinię.
3. Skargi o których mowa w ust. 1 należy kierować do Zarządu Banku, przy czym skarga dotycząca działalności Zarządu Banku lub Rady Nadzorczej, kierowana jest w dalszej kolejności do Rady Nadzorczej, celem jej rozpoznania.

§ 4

Wniosek

1. Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy dotyczące ulepszenia organizacji pracy Banku, wzmocnienia przestrzegania prawa przez organy i pracowników Banku oraz sprawy mające na celu zapobieganie nadużyciom, ochronę własności i lepsze zaspokajanie potrzeb członków Banku.
2. O zakwalifikowaniu pisma, jako wniosek decyduje jego treść.
3. Wnioski, o których mowa w ust. 1 składać należy do Zarządu Banku.

Rozdział III

Procedura przyjmowania oraz rozpatrywania skarg i wniosków

§ 5

Zgłaszanie skarg i wniosków

1. Skargi i wnioski wnoszone są pisemnie:
 - 1) za pośrednictwem poczty, w formie pisemnej na adresy jednostek organizacyjnych Banku; adresy jednostek organizacyjnych znajdują się na stronie internetowej Banku,
 - 2) osobiście w formie pisemnej lub ustnie do protokołu w każdej jednostce organizacyjnej Banku zajmującej się obsługą klienta, których adresy znajdują się na stronie internetowej Banku.
2. Skargi i wnioski mogą być składane przez członka lub jego pełnomocnika legitymującego się pełnomocnictwem z podpisem notarialnie poświadczonym.
3. W przypadku złożenia skargi lub wniosku bezpośrednio w jednostce organizacyjnej Banku, Bank potwierdza złożenie skargi lub wniosku poprzez umieszczenie na kopii pisma podpisu pracownika z podaniem stanowiska służbowego, odcisku pieczęci Banku oraz podając datę przyjęcia.
4. Pracownik Banku przyjmujący skargę lub wniosek, po opatrzeniu jej datą wpływu i własnym podpisem, przekazuje ją do Sekretariatu Centrali Banku.
5. Jeżeli skarga stanowi skargę na działalność Zarządu Banku lub Rady Nadzorczej, Zarząd przekazuje ją do rozpatrzenia Przewodniczącemu Rady Nadzorczej.

§ 6

1. Odpowiedź na skargę lub wniosek udzielana jest w formie pisemnej i wysyłana:
 - 1) listem poleconym na adres wskazany w skardze lub wniosku,
 - 2) na wyraźne żądanie członka w formie elektronicznej na adres mailowy podany w skardze lub wniosku.
2. Skargi i wnioski nie zawierające imienia i nazwiska lub nazwy oraz adresu wnoszącego je członka Banku, pozostawia się bez rozpoznania, chyba że treść skargi lub wniosku zawiera dane umożliwiające weryfikację zgłaszającego, a wynik rozpatrzenia danej skargi lub wniosku może służyć interesom Banku.
3. W sytuacji określonej w § 6 ust. 2 odpowiedź na skargę lub wniosek kierowana jest na znany Bankowi adres zamieszkania lub siedziby wskazany w deklaracji członkowskiej.
4. Jeżeli w treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, Bank wzywa wnoszącego skargę lub składającego wniosek do złożenia, w terminie 5 dni od dnia otrzymania przez niego wezwania, do złożenia wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nie usunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.

§ 7

Przydzielenie skargi lub wniosku do rozpoznania według kompetencji

1. Przekazywanie otrzymanej przez Bank korespondencji dotyczącej skarg i wniosków

stosownym organom Banku wyznaczonym do ich rozpoznania, następuje następnego dnia roboczego po jej wpływie do Banku.

2. Organ, o którym mowa w ust. 1, po zapoznaniu się z treścią złożonej skargi lub wniosku, kwalifikuje daną sprawę do skarg lub wniosków oraz w stosownej adnotacji określa termin rozpatrzenia danej sprawy.

§ 8

Rejestrowanie i przechowywanie skarg i wniosków

1. Pismo zakwalifikowane jako skarga lub wniosek zostaje zarejestrowane w Rejestrze skarg prowadzonym przez Sekretariat Banku w tym przedmiocie.
2. Prowadzony przez Bank Rejestr skarg i wniosków winien zawierać następujące dane:
 - 1) dokładną datę złożenia skargi lub wniosku,
 - 2) dane członka zgłaszającego skargę lub wniosek,
 - 3) krótki opis sprawy,
 - 4) organ, do którego kierowana jest skarga lub wniosek,
 - 5) sposób załatwienia skargi lub wniosku
 - 6) formę i termin poinformowania członka o rozpatrzonej skardze lub wniosku.
3. Wzór Rejestru, o którym mowa w ust. 2 stanowi załącznik nr 1 do niniejszej Instrukcji.

§ 9

Terminy rozpatrywania skarg i wniosków

1. Skargi i wnioski składane w Banku winny być rozpatrywane bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu 30 dni kalendarzowych od dnia ich otrzymania, za wyjątkiem skarg na działalność Zarządu Banku lub Rady Nadzorczej, które są rozpatrywane na najbliższym od daty ich zgłoszenia posiedzeniu Rady Nadzorczej.
2. Rozpatrzenie skargi lub wniosku wymagających postępowania wyjaśniającego powinno nastąpić nie później niż w ciągu 60 dni kalendarzowych, z zastrzeżeniem skarg na członków Zarządu i Rady Nadzorczej.
3. W razie nie rozpatrzenia skargi lub wniosku w terminie wskazanym w ust. 1, Bank informuje na piśmie, w terminie 14 dni od dnia wpływu skargi lub wniosku, członka, który złożył skargę lub wystąpił z wnioskiem o przyczynie zwłoki wskazując okoliczności, które muszą zostać ustalone oraz nowy termin rozpatrzenia skargi lub wniosku, który nie powinien jednak być dłuższy niż 60 dni roboczych od dnia ich otrzymania, z zastrzeżeniem skarg na członków Zarządu i Rady Nadzorczej.
4. Terminy wskazane w ust. 1 oraz w ust. 2 są ostatecznymi terminami na udzielenie odpowiedzi członkowi składającemu skargę lub wniosek.

§ 10

1. Odpowiedź na skargę lub wniosek członka Banku powinna zostać udzielona w formie pisemnej.
2. Treść odpowiedzi na skargę lub wniosek powinna zawierać w szczególności:
 - 1) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że nie wymaga tego charakter podnoszonych zarzutów,
 - 2) wyczerpującą informację na temat zgłoszonego problemu ze wskazaniem odpowiednich fragmentów umowy lub wzorca umowy oraz stosownych przepisów prawa, chyba że nie wymaga tego charakter podnoszonych zarzutów,
 - 3) wskazanie osoby udzielającej odpowiedzi z podaniem jej stanowiska służbowego,
 - 4) podpisy osób uprawnionych do reprezentacji.

§ 11

Rozpatrywanie skarg na Zarząd Banku i Radę Nadzorczą

1. W sprawach skarg zakwalifikowanych jako skarga na działalność Zarządu Banku i Rady Nadzorczej, po ich zarejestrowaniu w Rejestrze skarg, Zarząd Banku lub Rada Nadzorcza

sporządza stosowne wyjaśnienia i wraz z nimi przekazuje sprawę do Stanowiska ds. zgodności.

2. Rada Nadzorcza, po uwzględnieniu wyjaśnień Zarządu Banku lub Rady Nadzorczej oraz na gruncie ustaleń poczynionych przez Stanowisko ds. zgodności, rozstrzyga skargę i wystosowaną w tym zakresie odpowiedź przekazuje wraz ze zgromadzonymi dokumentami dotyczącymi sprawy do Sekretariatu Banku, gdzie czyni się odpowiednie adnotacje w Rejestrze skarg. Odpowiedź podpisują Przewodniczący Rady Nadzorczej i Sekretarz. Na kopii informacji datuje się jej przyjęcie, archiwizuje się w odpowiednim segregatorze całą dokumentację dotyczącą sprawy, a oryginał informacji o sposobie rozpatrzenia skargi przesyła się do członka, który z nią wystąpił, zgodnie z § 6 ust. 1.
3. W przypadku gdy skarga w wyniku jej rozpoznania uznana została za zasadną, Rada Nadzorcza zobowiązana jest podjąć stosowne czynności mające na celu zdyscyplinowanie członków Zarządu, których działania skarga dotyczyła oraz zmierzające do zapobieżenia w przyszłości dalszym naruszeniom będącym przedmiotem danej skargi.
4. W przypadku, gdy skarga w wyniku jej rozpoznania uznana została za bezzasadną i stanowisko to zostało umotywowane, a skarżący ponowił skargę bez wskazania nowych okoliczności – Rada Nadzorcza może w odpowiedzi na ponowną skargę podtrzymać swoje poprzednie stanowisko.

§ 12

Rozpatrywanie wniosków

1. Po zakwalifikowaniu danej sprawy jako wniosek i zarejestrowaniu jej w Rejestrze skarg i wniosków, Zarząd Banku ocenia zasadność wnioskowanych zmian oraz możliwość ich wprowadzenia.
2. W przypadku pozytywnego rozpatrzenia wniosku, członkowie Zarządu Banku podejmują stosowne czynności mające na celu realizację wniosku.
3. Wniosek wraz ze zgromadzonymi dokumentami dotyczącymi sprawy i odpowiedzią przekazuje się do Sekretariatu Banku, gdzie czyni się odpowiednie adnotacje w Rejestrze, na kopii pisma rozstrzygającego datuje się jego przyjęcie, archiwizuje się w odpowiednim segregatorze całą dokumentację dotyczącą sprawy, a oryginał odpowiedzi na wniosek przesyła się do członka, który go złożył, zgodnie z § 6 ust. 1.

Rozdział IV

Postanowienia końcowe

§ 13

Postanowienia niniejszej Instrukcji podlegają przyjęciu przez Zarząd Banku i zatwierdzeniu przez Radę Nadzorczą.

§ 14

W sprawach nieuregulowanych w niniejszej Instrukcji, stosuje się akty prawne, o których mowa w §1.

§ 15

Z treścią niniejszej Instrukcji, po jej przyjęciu przez Zarząd Banku i zatwierdzeniu przez Radę Nadzorczą, należy zapoznać:

- 1) członków Banku, poprzez udostępnienie w jednostkach organizacyjnych Banku (z wyłączeniem Centrali) oraz na stronie internetowej Banku,
- 2) pracowników Banku.

§ 16

Zarząd Banku zobowiązany jest do składania informacji o rozpatrywanych skargach

i wnioskach, na każdorazowym Zebraniu Przedstawicieli.

§ 17

Wnioski zgłaszane przez członków Banku na Zebraniach Grup Członkowskich i Zebraniach Przedstawicieli w sprawach członków rozpatrywane są na zasadach wynikających ze Statutu, a sposób ich realizacji uwzględniany jest w sprawozdaniu Zarządu za dany rok obrotowy.

Rada Nadzorcza Banku

zatwierdza. Uchwała nr/2019

Protokół nr/2019 z 29.10.2019 r.