



## **Bank Spółdzielczy w Toruniu**

### **INSTRUKCJA rozpatrywania skarg i wniosków członków Banku Spółdzielczego w Toruniu**

**Toruń, 2020 r.**

## **Rozdział I**

### **POSTANOWIENIA WSTĘPNE**

#### **§ 1**

Niniejsza Instrukcja rozpatrywania skarg i wniosków członków Banku Spółdzielczego w Toruniu zwana dalej: Instrukcją została opracowana w oparciu o ustawę z dnia 16 września 1982 roku Prawo spółdzielcze wraz ze zmianami, uchwałą nr 218/14 Komisji Nadzoru Finansowego z dnia 22 lipca 2014 roku w sprawie wydania „Zasad ładu korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych”, politykę ładu korporacyjnego, Statut Banku Spółdzielczego w Toruniu oraz Regulamin organizacyjny Banku Spółdzielczego w Toruniu w celu określenia obowiązującej w Banku Spółdzielczym w Toruniu procedury rozpatrywania skarg i wniosków kierowanych przez członków Banku.

#### **§ 2**

1. Użyte w Instrukcji terminy oznaczają:

- 1) Bank – Bank Spółdzielczy w Toruniu 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
- 3) EOD- System elektronicznego obiegu dokumentów (Novum EOD),
- 4) jednostka organizacyjna – element struktury organizacyjnej Banku, działający bezpośrednio na określonym jej szczeblu. Podstawowymi jednostkami organizacyjnymi Banku są Centrala Banku i Oddziały.
- 5) Rada Nadzorcza – Rada Nadzorcza Banku Spółdzielczego w Toruniu,
- 6) rejestr skarg i wniosków – prowadzony w Banku spis składanych skarg i wniosków przez członków Banku
- 7) skarga – każde oświadczenie członka Banku, z którego wynika, że został naruszony jego interes bądź wskazujące na zaniedbania, niezgodności z prawem lub nienależytego wykonywania obowiązków przez pracowników Banku lub Bank, a dotycząca organizacji nie związana z wykonywaniem czynności bankowych w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe,
- 8) strona internetowa Banku – [www.bstorun.pl](http://www.bstorun.pl),
- 9) wniosek – każde oświadczenie członków Banku dotyczące poprawy funkcjonowania Banku, lepszego zaspokojenia potrzeb klientów, usprawnienia pracy lub poszerzenia oferty,
- 10) Zarząd – Zarząd Banku Spółdzielczego w Toruniu,
- 11) Zebranie Przedstawicieli – najwyższy organ (statutowy) władzy Banku,
- 12) Zespół Organizacyjno-Kadrowy – komórka organizacyjna Banku odpowiedzialna za obsługę organów Banku.

## **Rozdział II**

### **ORGANY BANKU UPRAWNIONE DO ROZPATRYWANIA SKARG I WNISKÓW CZŁONKÓW BANKU**

#### **§ 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 skargi 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, przy czym skarga dotycząca członka Zarządu lub członka 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 Spółdzielczego w Toruniu.
2. O zakwalifikowaniu pisma, jako wniosku decyduje jego treść.
3. Wnioski, o których mowa w ust. 1 składać należy do Zarządu.

#### **Rozdział III**

##### **PROCEDURA PRZYJMOWANIA ORAZ ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW**

#### **§ 5**

##### **Zgłaszanie skarg i wniosków**

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone:
  - a) za pośrednictwem poczty w formie pisemnej na adresy jednostek organizacyjnych Banku; adresy jednostek organizacyjnych znajdują się na stronie internetowej Banku,
  - b) za pośrednictwem poczty elektronicznej w formie pisemnej na adresy mailowe podane na stronie internetowej Banku,
  - ~~c) za pomocą faxu w formie pisemnej na numery faksu jednostek organizacyjnych, podane na stronach internetowych Banku~~
  - d) osobiście w formie pisemnej lub ustnej 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 Banku lub jego pełnomocnika legitymującego się pełnomocnictwem z podpisem notarialnie poświadczonym.
3. W przypadku złożenia skargi lub wniosku 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. Jeżeli skarga stanowi skargę na członków Zarządu i członków Rady Nadzorczej, Zarząd przekazuje ją Radzie Nadzorczej Banku do rozpatrzenia zgodnie z obowiązującą Instrukcją.
5. Pracownik Banku przyjmujący reklamację, wniosek, przekazuje ją za pośrednictwem systemu EOD do Zespołu Organizacyjno-Kadrowego.

#### **§ 6**

1. Odpowiedź na skargę lub wniosek udzielana jest w formie pisemnej i wysyłana:
  - 1) w formie elektronicznej na adres mailowy podany w skardze lub wniosku bądź w systemie bankowym,
  - 2) na wyraźne żądanie członka lub w przypadku braku adresu mailowego listem poleconym na adres wskazany 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.

3. W sytuacji określonej w § 6 ust. 2 odpowiedź na skargę lub wniosek kierowana jest na znany Bankowi adres mailowy bądź adres zamieszkania lub siedziby wskazany w deklaracji członkowskiej.
4. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należyście 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.

## **§ 7**

### **Przydzielenie skargi lub wniosku do rozpoznania według kompetencji**

1. Przekazywanie otrzymanej przez Bank korespondencji dotyczącej skargi, wniosku jednostkom organizacyjnym Banku wyznaczonym do ich rozpoznania, następuje najpóźniej następnego dnia roboczego po jej wpływie do Banku za pośrednictwem EOD.
2. Zespół organizacyjny uprawniony do rozpatrzenia zgłoszonych reklamacji, po zapoznaniu się z ich treścią, kwalifikuje daną sprawę do skarg lub wniosków.

## **§ 8**

### **Rejestrowanie i przechowywanie skarg i wniosków**

1. Prowadzony przez Bank rejestr skarg i wniosków winien zawierać następujące dane:
  - 1) dokładną datę złożenia skargi lub wniosku,
  - 2) dane członka zgłaszającej skargę lub wniosek,
  - 3) krótki opis sprawy,
  - 4) organ, do którego kierowana jest skarga lub wniosek,
  - 5) sposób rozpatrzenia skargi lub wniosku,
  - 6) formę i termin poinformowania członka o rozpatrzonej skardze lub wniosku.
2. Bank przechowuje za pośrednictwem EOD składane przez członków Banku skargi i wnioski oraz udzielone na nie odpowiedzi tak, aby było możliwe odtworzenie ich treści oraz treści udzielonych odpowiedzi. Archiwizacji podlegają również skargi i wnioski, które z powodu braków wskazanych w § 6, nie zostały rozpatrzone.

## **§ 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 od dnia ich otrzymania, za wyjątkiem skarg na członków Zarządu, które są rozpatrywane na najbliższym od daty ich wpływu do jednostki organizacyjnej posiedzeniu Rady Nadzorczej.
2. Rozpatrzenie skarg i wniosków wymagających postępowania wyjaśniającego powinno nastąpić nie później niż w ciągu 60 dni, z zastrzeżeniem skarg na członków Zarządu.
3. W razie nierozpatrzenia skargi lub wniosku we właściwym terminie Bank informuje na piśmie członka Banku, który złożył skargę lub wystąpił z wnioskiem o przyczynie opóźnienia, wskazując okoliczności, które muszą zostać ustalone oraz nowy termin rozpatrzenia skargi lub wniosku, który nie powinien jednak być dłuższy niż 60 dni od dnia ich otrzymania, z zastrzeżeniem skarg na członków Zarządu.

## **§ 10**

1. Treść odpowiedzi na skargę lub wniosek powinna zawierać w szczególności:
  - a) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że nie wymaga tego charakter podnoszonych zarzutów,
  - b) wyczerpującą informację na temat zgłoszonego problemu,

- c) wskazanie osoby udzielającej odpowiedzi z podaniem jej stanowiska służbowego,
- d) podpisy osób uprawnionych do reprezentacji.

## **§ 11**

### **Rozpatrywanie skarg na członków Zarządu Banku**

1. W sprawach skarg zakwalifikowanych jako skarga na członków Zarządu, po ich przekazaniu przez pracownika Banku do Zespołu Organizacyjno-Kadrowego i zarejestrowaniu w rejestrze skarg i wniosków prowadzonym przez ten Zespół. Zarząd w systemie EOD sporządza stosowne wyjaśnienia i wraz z nimi przekazuje sprawę do komórki ryzyka braku zgodności.
2. Rada Nadzorcza, po uwzględnieniu wyjaśnień Zarządu oraz na gruncie ustaleń poczynionych przez komórkę ryzyka braku zgodności, rozstrzyga skargę i wystosowaną w tym zakresie odpowiedź przekazuje wraz ze zgromadzonymi dokumentami dotyczącymi sprawy do Zespołu Organizacyjno-Kadrowego, który czyni odpowiednie adnotacje w rejestrze skarg i wniosków. Odpowiedź na reklamację podpisuje Przewodniczący Rady Nadzorczej oraz Sekretarz. Skan kopii odpowiedzi archiwizuje się w systemie EOD wraz z całą dokumentacją dotyczącą sprawy, a oryginał odpowiedzi na skargę przesyła się do członka 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.

## **§ 12**

### **Rozpatrywanie wniosków**

1. Po zakwalifikowaniu danej sprawy jako wniosku i zarejestrowaniu jej w rejestrze skarg i wniosków prowadzonym przez Zespół Organizacyjno-Kadrowy, Zarząd w systemie EOD ocenia zasadność wnioskowanych zmian oraz możliwość ich wprowadzenia.
2. W przypadku pozytywnego rozpatrzenia wniosku, członkowie Zarządu podejmują stosowne czynności mające na celu realizację wniosku.
3. Wniosek wraz ze zgromadzonymi dokumentami dotyczącymi sprawy i odpowiedzią przekazuje się w systemie EOD do Zespołu Organizacyjno-Kadrowego, gdzie czyni się odpowiednie adnotacje w rejestrze. Skan kopii odpowiedzi archiwizuje się w systemie EOD wraz z całą dokumentacją dotyczącą sprawy, a oryginał odpowiedzi na wniosek o przesyła się do członka Banku, który go złożył zgodnie z § 6 ust. 1.

## **Rozdział IV**

### **POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

## **§ 13**

Postanowienia niniejszej Instrukcji podlegają przyjęciu przez Zarząd 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 oraz zatwierdzeniu przez Radę Nadzorczą, należy zapoznać członków Banku, poprzez udostępnienie im informacji o możliwości składania skarg na tabletach informacyjnych w Banku oraz na stronie internetowej Banku.

### **§ 16**

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

### **§ 17**

Rejestr skarg i wniosków wnoszonych przez członków Banku stanowi załącznik nr 1 do Instrukcji.