Załącznik
do uchwały nr 231/12
Zarządu GBS w Gorzowie
Wielkopolskim
z dnia 29.08.2012r.

REGULAMIN
PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA
SKARG I WNIOSKÓW
W GOSPODARCZYM BANKU SPÓŁDZIELCZYM
W GORZOWIE WIELKOPOLSKIM

sierpień 2012r.

Rozdział I

Przepisy ogólne

1. Przyjmowanie, rozpatrywanie i udzielanie odpowiedzi na skargi oraz wnioski w Gospodarczym Banku Spółdzielczym w Gorzowie Wielkopolskim odbywa się na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie
2. Ilekroć w treści używa się pojęcia „Bank", pod tym pojęciem rozumie się „Gospodarczy Bank Spółdzielczy w Gorzowie Wielkopolskim".
3. Ilekroć w treści używane jest pojęcie „skarga", pod tym pojęciem rozumie się każde wystąpienie kierowane do Banku odnoszące się do zastrzeżeń dotyczących jego działalności z wyłączeniem reklamacji odnoszących się do zastrzeżeń do produktów i usług bankowych.
4. Ilekroć w treści używane jest pojęcie „wniosek", pod tym pojęciem rozumie się każde wystąpienie kierowane do Banku odnoszące się do poprawy działalności Banku.
5. Niniejszy Regulamin nie reguluje Rozpatrywania reklamacji Klientów Banku dotyczących usług świadczonych przez Bank. Tryb rozpatrywania reklamacji jest zawarty w odrębnej regulacji.

§ 1

1. Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez pracowników Banku, a także przewlekłe rozpatrywanie spraw.
2. Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy usprawnienia pracy, zapobiegania nadużyciom, a także lepszego zaspokajania potrzeb Klientów Banku.

§ 2

O tym, czy pismo/zgłoszenie jest skargą czy wnioskiem decyduje treść pisma/zgłoszenia, a nie jego forma zewnętrzna.

Rozdział II

Przyjmowanie, rozpatrywanie i udzielanie odpowiedzi na skargi i wnioski

§ 3

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone w formie:
   a) pisemnej – osobiście, przez posłańca, faxem, drogą pocztową lub elektroniczną (info@gbs.net.pl) ,
   b) ustnej – w kontakcie osobistym z pracownikiem Banku lub telefonicznie.
2. Dopuszcza się złożenie skargi/wniosku przez pełnomocnika dysponującego pełnomocnictwem posiadającym zwykłą formę pisemną.
3. Skarga/wniosek może być złożona/zgłoszona w sekretariacie Banku oraz w każdej komórce/jednostce organizacyjnej Banku.

§ 4

1. Złożenie/zgłoszenie skargi/wniosku w każdym z wym. w § 3 ust.3 miejscu jest równoznaczne ze złożeniem go w Centrali Banku, jeżeli chodzi o początek biegu terminu ich rozpatrzenia.
2. W przypadku złożenia skargi/wniosku w formie ustnej, przyjmujący skargę/wniosek sporządza protokół zawierający datę zgłoszenia, imię i nazwisko (nazwę) i adres zgłaszającego oraz zwięzły opis treści sprawy. Protokół podpisują: przyjmujący zgłoszenie oraz wnoszący skargę/wniosek (w przypadku zgłoszenia telefonicznego bez podpisu zgłaszającego).
3. Przyjmujący skargę/wniosek potwierdza złożenie skargi/wniosku jeżeli żąda tego wnoszący.
4. Skargi/wnioski składane/zgłaszane w jednostkach/komórkach organizacyjnych Banku należy niezwłocznie, najpóźniej w kolejnym dniu roboczym, przekazać do Sekretariatu Banku celem zarejestrowania w Dzienniku korespondencji i przekazania Prezesowi Zarządu, który wyznaczy osobę odpowiedzialną za rozpatrzenie skargi/wniosku.
5. Skargi/wnioski wpływające do Banku drogą elektroniczną na podany w § 3 ust. 1 ppkt a adres, pracownik Sekretariatu rejestruje w Dzienniku korespondencji po czym w formie papierowej przekazuje Prezesowi Zarządu celem wyznaczenia osoby odpowiedzialnej za ich rozpatrzenie.
6. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.
7. Po wyznaczeniu osoby odpowiedzialnej za rozpatrzenie skargi/wniosku pracownik Sekretariatu przekazuje skargę/wniosek Naczelnikowi Wydziału Kadr i Administracji celem nadania numeru, odnotowania w Rejestrze skarg i wniosków oraz niezwłocznego przekazania osobie wyznaczonej przez Prezesa Zarządu do jej rozpatrzenia. Wzór Rejestru skarg i wniosków stanowi załącznik do niniejszego Regulaminu.
8. Skargi/wnioski podlegają rozpatrzeniu bez zbędnej zwłoki, lecz nie później niż w terminie 30 dni od daty ich wpływu.

§ 5

W uzasadnionych przypadkach Prezes Zarządu może zlecić Kierownikowi Zespołowi Audytu Wewnętrznego przeprowadzenie kontroli, a protokół z kontroli dołączyć do akt sprawy.

§ 6

Jeżeli w treści skargi/wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, wzywa się listem typu ZPO, wnoszącego skargę/wniosek (z podaniem dokładnych danych adresowych wraz z nr telefonu) do złożenia, w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nie usunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.

§ 7

Skargi/wnioski nie zawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpoznania. Niezależnie od powyższego Prezes Zarządu może polecić zbadanie zasadności skargi/wniosku.

§ 8

W przypadku, gdy skarga w wyniku jej rozpatrzenia, została uznana za bezzasadną i jej bezzasadność wykazano w odpowiedzi na skargę, a skarżący ponowił skargę bez wskazania nowych okoliczności, osoba której powierzono rozpatrzenie skargi może w odpowiedzi na tę skargę podtrzymać (po wcześniejszym uzgodnieniu z Prezesem Zarządu) poprzednio zajęte stanowisko z adnotacją w aktach sprawy – bez zawiadamiania skarżącego.

§ 9

W przypadku niemożności dotrzymania terminu wskazanego w § 4 ust. 8 należy zawiadomić wnoszącego skargę/wniosek podając przyczyny zwłoki i wskazując nowy termin załatwienia sprawy nie dłuższy niż 90 dni od daty otrzymania skargi/wniosku.

§ 10

1. Osoba odpowiedzialna za rozpatrzenie skargi/wniosku, na podstawie zebranych w toku postępowania wyjaśniającego informacji sporządza projekt odpowiedzi.
2. Odpowiedź udzielona w formie pisemnej powinna zostać sporządzona przy użyciu czcionki wielkości co najmniej 10, a na uzasadnione żądanie Klienta – przy użyciu czcionki, tzw. large print.
3. Osoba odpowiedzialna za rozpatrzenie skargi/wniosku, po uzyskaniu akceptacji członka Zarządu bezpośrednio nadzorującego komórkę/jednostkę organizacyjną, której jest pracownikiem, przekazuje w/w projekt odpowiedzi Prezesowi Zarządu do zatwierdzenia.
4. Zatwierdzona odpowiedź na skargę/wniosek winna być podpisana przez 2 osoby uprawnione do reprezentowania Banku na zewnątrz i przekazana w 2 egzemplarzach (oryginał i kserokopia) Naczelnikowi Wydziału Kadr i Administracji wraz z ewentualnym zgromadzonym kompletem materiałów dotyczących rozpatrywanej skargi/wniosku.
5. Pracownik Wydziału Kadr i Administracji prowadzący Rejestr skarg i wniosków wysyła listem typu ZPO oryginał odpowiedzi do składającego skargę/wniosek oraz dokonuje stosownych wpisów w Rejestrze skarg i wniosków. Kopię odpowiedzi wraz z materiałem zgromadzonym w sprawie skargi/wniosku przechowuje w wyznaczonym do tego miejscu.

§ 11

Odpowiedzi na skargę lub wniosek wniesione droga elektroniczną kieruje się do wnoszącego na podany przez niego adres, o ile nie zastrzegł on innego sposobu przekazania odpowiedzi.

§ 12

Dokumenty dotyczące skarg/wniosków winny być przechowywane w sposób umożliwiający bieżącą kontrolę przebiegu i terminu ich załatwiania.

ZAŁ DO UCHWAŁY ZARZĄDU NR 231/12

z dn. 29.08.2012

REJESTR SKARG I WNIOSKÓW

W GOSPODARCZYM BANKU SPÓŁDZIELCZYM W GORZOWIE WIELKOPOLSKIM

l.P.	IMIĘ I NAZWISKO ZGŁASZAJĄCEGO SKRGĘ/WNIOSEK, ADRES	DATA WPŁYWU SKARGI/ WNIOSKU	OSOBA WYZNACZONA DO ROZPATRZENIA SKARGI/WNIOSKU – KOMÓRKA/JEDNOSTKA ORGANIZACYJNA	SPOSÓB ZAŁATWIENIA SKARGI/WNIOSKU	DATA WYSŁANIA ODPOWIEDZI NA SKARGE/WNIOSEK	UWAGI