

INSTRUKCJA
w sprawie rozpatrywania skarg i wniosków
członków Banku Spółdzielczego „Pałuki”
w Żninie

Zostaje zatwierdzona uchwałą Zarządu Banku Spółdzielczego „Pałuki” w Żninie
dnia 06.09.2011 r.

Protokół Zarządu nr 36/2011 uchwałą nr 4/36/2011
oraz przez Radę Nadzorczą Banku Spółdzielczego „Pałuki” w Żninie
dnia 22.09.2011 r.

Protokół RN nr 4/RN/2011 uchwałą nr 5/4/RN/2011.

Żnin, 2011 r.

Rozdział I POSTANOWIENIA WSTĘPNE

§ 1

Niniejsza Instrukcja została opracowana w oparciu o ustawę z dnia 16 września 1982 roku Prawo spółdzielcze (Dz.U. z 2003 nr 188 poz. 1848 ze zm.), Statut Banku Spółdzielczego „Pałuki” w Żninie oraz Regulamin organizacyjny Banku Spółdzielczego „Pałuki” w Żninie w celu określenia obowiązującej w Banku Spółdzielczym „Pałuki” w Żninie procedury rozpatrywania skarg i wniosków kierowanych przez członków Banku.

§ 2

1. Użyte w Instrukcji terminy oznaczają:

- 1) Bank – Bank Spółdzielczy „Pałuki” w Żninie i jego jednostki organizacyjne,
- 2) Zarząd – Zarząd Banku Spółdzielczego „Pałuki” w Żninie,
- 3) Rada Nadzorcza – Rada Nadzorcza Banku Spółdzielczego „Pałuki” w Żninie,
- 4) Zebranie Przedstawicieli – najwyższy organ (statutowy) władzy Banku
- 5) jednostka organizacyjna – element struktury organizacyjnej Banku, działający bezpośrednio na określonym jej szczeblu. Podstawowymi jednostkami organizacyjnymi Banku są Centrala Banku i Oddziały.
- 6) skarga – pismo złożone przez członka Banku wyrażające negatywną opinię na temat funkcjonowania Banku,
- 7) wniosek – wystąpienie członków Banku,
- 8) Rejestr skarg – prowadzony w Banku spis składanych skarg i wniosków przez członków Banku.

Rozdział II ORGANY BANKU UPRAWNIONE DO ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW 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 działalności Zarządu, 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 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 pisemnie:
 - a) za pośrednictwem poczty,
 - b) osobiście w każdej jednostce organizacyjnej Banku zajmującej się obsługą klienta.
2. Skargi i wnioski mogą być składane przez pełnomocnika członka Banku legitymującego się pełnomocnictwem z podpisem notarialnie poświadczonym.
3. W przypadku złożenia skargi lub wniosku bezpośrednio w jednostce organizacyjnej Banku, Bank potwierdza członkowie złożenie skargi lub wniosku na kopii pisma, odciskając pieczęć banku i podając datę wpływu.
4. Skarga lub wniosek powinny zostać zgłoszone niezwłocznie, tj. w terminie nie dłuższym niż 7 dni od uzyskania informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia, w celu umożliwienia rzetelnego ich rozpatrzenia przez Bank.
5. Zgłoszenie skargi lub wniosku po upływie terminu określonego w ust. 4 nie zwalnia Banku z obowiązku jej rozpatrzenia.
6. Pracownik Banku przyjmujący skargę lub wniosek, po opatrzeniu jej datą wpływu i własnym podpisem, przekazuje ją do Działu organizacyjno – administracyjnego. Jeżeli skarga stanowi skargę na działalność Zarządu, Zarząd przekazuje ją do rozpatrzenia Przewodniczącemu Prezydium Rady Nadzorczej.

§ 6

1. Odpowiedź na skargę lub wniosek kierowana jest 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, 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 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, 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. Jednostka organizacyjna Banku uprawniona do rozpatrzenia zgłoszonych skarg i wniosków, po zapoznaniu się z ich treścią, 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 Bank w tym przedmiocie.
2. Prowadzony przez Bank Rejestr skarg i wniosków winien zawierać następujące dane:

- 1) dokładną datę złożenia skargi lub wniosku,
- 2) dane osoby (członka) zgłaszającej skargę lub wniosek,
- 3) krótki opis sprawy,
- 4) organ, do którego kierowana jest skarga lub wniosek,
- 5) sposób rozpatrzenia skargi lub wniosku.

§ 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 14 dni od dnia ich otrzymania, za wyjątkiem skarg na działalność Zarządu, które są rozpatrywane na najbliższym od daty ich zgłoszenia posiedzeniu Rady Nadzorczej.
2. Rozpatrzenie skarg i wniosków wymagających postępowania wyjaśniającego powinno nastąpić nie później niż w ciągu 30 dni.
3. W razie nierozpatrzenia skargi lub wniosku we właściwym terminie Bank informuje podmiot, 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 90 dni od dnia ich otrzymania.

§ 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:
 - a) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że nie wymaga tego charakter podnoszonych zarzutów,
 - b) 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,
 - c) wskazanie osoby udzielającej odpowiedzi z podaniem jej stanowiska służbowego,
 - d) podpisy osób uprawnionych do reprezentacji.

§ 11

Rozpatrywanie skarg na Zarząd Banku

1. W sprawach skarg zakwalifikowanych jako skarga na działalność Zarządu i po ich zarejestrowaniu w Rejestrze skarg prowadzonym w Banku, Zarząd sporządza stosowne wyjaśnienia i wraz z nimi przekazuje sprawę do Rady Nadzorczej, celem rozstrzygnięcia zasadności skargi.
2. Rada Nadzorcza, po uwzględnieniu wyjaśnień Zarządu oraz na gruncie ustaleń poczynionych przez Dział organizacyjno - administracyjny, rozstrzyga skargę i wystosowaną w tym zakresie odpowiedź wraz ze zgromadzonymi dokumentami dotyczącymi sprawy odnotowuje ją w Rejestrze skarg. 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 osoby (podmiotu), który z nią wystąpił, listem poleconym, za zwrotnym potwierdzeniem odbioru.
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 wniosku i zarejestrowaniu jej w Rejestrze skarg i wniosków prowadzonym w Banku, Zarząd 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 rozstrzygnięty wraz ze zgromadzonymi dokumentami dotyczącymi sprawy przekazuje się do Działu organizacyjno - administracyjnego, 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 informacji o sposobie rozpatrzenia wniosku przesyła się do osoby (podmiotu), który go złożył.

Rozdział IV

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 13

Niezależnie od trybu przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków, określonego w § 5 - § 12, ustala się jeden dzień w tygodniu tj. wtorek przeznaczony do składania skarg i wniosków bezpośrednio Członkowi Zarządu w Centrali Banku.

§ 14

Postanowienia niniejszej Instrukcji podlegają przyjęciu przez Zarząd i Radę Nadzorczą.

§ 15

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

§ 16

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

- 1) członków Banku, poprzez udostępnienie im informacji o możliwości składania skarg na tablicy ogłoszeń w Banku,
- 2) pracowników Banku.

§ 17

Zarząd zobowiązany jest do składania informacji o rozpatrywanych skargach i wnioskach członków Banku, na każdorazowym Zebraniu Przedstawicieli.

§ 18

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

§19

Z dniem podjęcia Instrukcji w sprawie rozpatrywania skarg i wniosków członków Banku Spółdzielczego „Pałuki” w Żninie traci moc dotychczasowo obowiązująca Instrukcja w sprawie rozpatrywania skarg i wniosków zatwierdzona uchwałą Zarządu nr 2/26/2010 dnia 29 czerwca 2010 r. oraz zatwierdzona uchwałą Rady Nadzorczej nr 6/4/RN/2010 z dnia 14 września 2010 r.