

Załącznik do Uchwały Nr 4/23/2019  
Zarządu Banku Spółdzielczego w Rykach  
z dnia 15 listopada 2019 r.

## **INSTRUKCJA ROZPATRYWANIA REKLAMACJI ORAZ ZGŁOSZEŃ**

Ryki, listopad 2019

## Metryka regulacji

### Podstawowe dane regulacji:

Właściciel dokumentu	<b>Bank Spółdzielczy w Rykach</b>
Pełna nazwa dokumentu	<b>Instrukcja rozpatrywania reklamacji oraz zgłoszeń</b>
Data zatwierdzenia przez Zarząd Banku	<b>15.11.2019 r.</b>
Data zatwierdzenia przez Radę Nadzorczą	<b>Nie dotyczy</b>
Data obowiązywania	<b>15.11.2019 r.</b>
Uchyła	<b>Instrukcję rozpatrywania reklamacji stanowiącą załącznik do Uchwały Nr 162/2018 Zarządu Banku Spółdzielczego w Rykach z dnia 17 grudnia 2018r.</b>
Zmienia	<b>Nie dotyczy</b>
Kogo obowiązuje	<b>Jednostki/komórki organizacyjne Banku</b>

### Osoby zaangażowane:

Sporządzony przez	<b>Marta Klos – Stanowisko pracy ds. samorządowych i organizacyjno - administracyjnych</b>
Zaakceptowany przez	<b>Tadeusz Polak – Członek Zarządu</b>
Uzgodniony merytorycznie z:	<b>Agata Rybak Wójcik – Główny Księgowy</b> <b>Katarzyna Madoń – Stanowisko ds. zgodności i kontroli wewnętrznej</b>
Sprawdzony pod względem prawnym	<b>Małgorzata Cichosz Pastucha – Radca Prawny</b>

### Historia zmian:

Data	Rodzaj zmian	Autor	Zatwierdził (osoba/stanowisko)
11.2019	Utworzenie dokumentu	Marta Kłos	Tadeusz Polak – Członek Zarządu

## Spis treści

<b>Rozdział 1. Postanowienia ogólne</b>	<b>4</b>
<b>Rozdział 2. Definicje</b>	<b>4</b>
<b>Rozdział 3. Składanie reklamacji/zgłoszeń</b>	<b>6</b>
<b>Rozdział 4. Rejestracja reklamacji/zgłoszeń</b>	<b>7</b>
<b>Rozdział 5. Tryb rozpatrywania reklamacji</b>	<b>10</b>
<b>Rozdział 6. Udział Jednostek/Komórek organizacyjnych w procesie obsługi reklamacji</b>	<b>12</b>
<b>Rozdział 7. Obsługa zgłoszeń</b>	<b>14</b>
<b>Rozdział 8. Uznanie roszczeń</b>	<b>17</b>
<b>Rozdział 9. Obsługa reklamacji/zgłoszeń powiązanych z ryzykami</b>	<b>17</b>
<b>Rozdział 10. Dokumentowanie procesu rozpatrywania reklamacji/zgłoszeń</b>	<b>18</b>
<b>Rozdział 11. Termin udzielania odpowiedzi</b>	<b>18</b>
<b>Rozdział 12. Zasady udzielania odpowiedzi</b>	<b>19</b>
<b>Rozdział 13. Odwołania od odpowiedzi Banku na reklamacje/zgłoszenie</b>	<b>20</b>
<b>Rozdział 14. Tryb usuwania nieprawidłowości</b>	<b>21</b>
<b>Rozdział 16. Raportowanie i analiza reklamacji wpływających do Banku</b>	<b>21</b>

## Wykaz Załączników

- Załącznik nr 1 - Informacja o zasadach składania i rozpatrywania reklamacji w Banku Spółdzielczym w Rykach
- Załącznik nr 2 - Formularz reklamacji zgłaszanej osobiście lub telefonicznie
- Załącznik nr 3 - Wzory klauzul wykorzystywanych w odpowiedziach na reklamacje;
- Załącznik nr 4 - Poglądowy zakres danych do rejestrowania dla każdej sprawy reklamacyjnej
- Załącznik nr 5 - Formularz zgłoszenia transakcji nieautoryzowanych

## Rozdział 1. Postanowienia ogólne

### § 1.

1. Instrukcja określa organizację przyjmowania oraz tryb postępowania przy rozpatrywaniu reklamacji związanych z działalnością Banku Spółdzielczego w Rykach
2. Celem Instrukcji jest:
  - 1) zdefiniowanie zasad rozpatrywania reklamacji wpływających do Banku;
  - 2) określenie uprawnień i obowiązków Jednostek/Komórek organizacyjnych, biorących udział w rozpatrywaniu poszczególnych typów reklamacji.

## Rozdział 2. Definicje

### § 2.

1. Przez użyte w Instrukcji określenia należy rozumieć:
  - 1) **Akceptant** - placówka handlowo-usługowa przyjmująca płatności kartami Visa lub MasterCard;
  - 2) **Bank** - Bank Spółdzielczy w Rykach;
  - 3) **Instrukcja** - niniejsza Instrukcja rozpatrywania reklamacji oraz zgłoszeń;
  - 4) **Instrumenty finansowe** - instrumenty, o których mowa w art. 2 Ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi (tj. Dz. U. z 2018, poz. 2286);
  - 5) **Instytucja współpracująca** - określenie oznaczające łącznie lub oddzielnie instytucje, z którymi Bank zawarł umowy, na podstawie których Bank prowadzi dystrybucję produktów niebankowych, np. towarzystwa ubezpieczeniowe, towarzystwa funduszy inwestycyjnych, spółka leasingowa, spółka faktoringowa;
  - 6) **Jednostkach organizacyjnych** – należy przez to rozumieć elementy struktury organizacyjnej, działające dla osiągnięcia celów strategicznych Banku. W Banku jednostkami organizacyjnymi są: Centrala, Oddziały i Filie.
  - 7) **Klient** - Klient indywidualny lub instytucjonalny;
  - 8) **Klient indywidualny** - będący osobą fizyczną Klient Banku;
  - 9) **Klient instytucjonalny** - Klient Banku niebędący Klientem indywidualnym;
  - 10) **Komórka organizacyjna** - wewnętrzne elementy struktury jednostek organizacyjnych. W Banku komórkami organizacyjnymi są: Punkt kasowy, zespoły, stanowiska pracy.
  - 11) **Komórka wiodąca** - Komórka organizacyjna koordynująca rozpatrzenie reklamacji oraz odpowiedzialna za jakość oraz termin odpowiedzi do Klienta, na potrzeby Instrukcji Komórką wiodącą w procesie rozpatrywania reklamacji jest Stanowisko pracy ds. samorządowych i organizacyjno – administracyjnych;
  - 12) **MPK** - Miejsce Powstawania Kosztów, dotyczy wszystkich Jednostek/Komórek organizacyjnych Banku;
  - 13) **Odwołanie** - kolejne wystąpienie Klienta wyrażone pisemnie, odnoszące się do odpowiedzi udzielonej przez Bank na wcześniej złożoną reklamację;
  - 14) **OGNIVO** - aplikacja internetowa przeznaczona do elektronicznej wymiany informacji, w szczególności związanych z rozliczeniami bankowymi;

- 15) **Pismo urzędowe** - wpływające za pośrednictwem Podmiotu zewnętrznego wystąpienie kierowane do Banku, zawierające zastrzeżenia:
    - a) związane z działalnością prowadzoną przez Bank wobec Klienta, w zakresie jakości oferowanych przez Bank Produktów, odnoszące się do jakości świadczonych usług, jakości obsługi Klienta,
    - b) odnośnie pracowników Jednostek/Komórek lub osób działających w imieniu Banku;
  - 16) **Podmiot zewnętrzny** - instytucja nadzorcza względem Banku, instytucja rządowa lub pozarządowa, działająca w obszarze ochrony praw Klientów Banku, w szczególności Komisja Nadzoru Finansowego, Arbiter Bankowy, Urząd Ochrony Danych Osobowych, Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Rzecznik Finansowy;
  - 17) **Produkt** - każdy produkt wewnętrzny Banku, depozytowy, kredytowy, skarbowy, finansowanie handlu, kartowy, bankowości transakcyjnej oraz produkty i usługi instytucji zewnętrznych wprowadzane do oferty Banku, w szczególności towarzystw ubezpieczeniowych, Agencji Restrukturyzacji i Modernizacji Rolnictwa;
  - 18) **Rejestr reklamacji kartowych Visiona Claims** - moduł aplikacji Visiona, służący rejestrowaniu reklamacji dotyczących transakcji dokonanych przy użyciu kart płatniczych;
  - 19) **Rejestr Reklamacji** - baza służąca rejestrowaniu wszystkich reklamacji wpływających do Banku z wyłączeniem spraw dotyczących transakcji dokonanych przy użyciu kart płatniczych;
  - 20) **reklamacja** - wystąpienie wyrażone pisemnie lub ustnie otrzymane od Klienta lub od osób działających w jego imieniu skierowane do Banku, zawierające zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Bank;
  - 21) **rejestr zdarzeń ryzyka operacyjnego** - rejestr wspomagający proces zarządzania ryzykiem operacyjnym w Banku;
  - 22) **trwały nośnik informacji** - materiał lub urządzenie służące do przechowywania i odczytywania informacji przekazywanych Klientowi w związku z zawartą przez strony Umową, przez czas odpowiedni do celów, jakim informacje te służą oraz pozwalające na odtworzenie tych informacji w niezmienionej postaci;
  - 23) **Ustawa** – ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym z dn. 5 sierpnia 2015 r., (tj. Dz. U. 2019 poz. 2279);
  - 24) **Ustawa o dystrybucji ubezpieczeń** - ustawa z dnia 15 grudnia 2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń (tj. Dz.U. 2019 poz. 1881);
  - 25) **Visiona Claims** - moduł aplikacji Visiona, umożliwiający rejestrowanie i procesowanie reklamacji dotyczących kart płatniczych.
  - 26) **Zgłoszenie** – wystąpienie/wniosek o wyjaśnienie bądź rozpoznanie spraw Klienta/osoby niebędącej Klientem Banku niemający charakteru reklamacji np. zgłoszenie dotyczące nieautoryzowanej transakcji płatniczej ( z wyłączeniem transakcji dokonywanych kartą płatniczą)
  - 27) **Zlecenie płatnicze** - oświadczenie Zleceniodawcy zawierające polecenie wykonania transakcji płatniczej, złożone w ustalonej z Bankiem formie, usługi, o których mowa w art. 2 ust. 36 ustawy z dn. 27 października 2017 r. o usługach płatniczych (tj. Dz. U. 2019 poz. 659)
2. Niewzględzone określenia używane w Instrukcji zostały zdefiniowane w Ustawie.

### **Rozdział 3. Składanie reklamacji/zgłoszeń**

#### **§ 3.**

1. Informacja dotycząca możliwości złożenia przez Klienta lub w jego imieniu reklamacji do Banku oraz trybu, zasad wnoszenia i rozpatrywania reklamacji jest przekazywana Klientowi na etapie zawierania umowy w formie pisemnej - we wzorcach umownych (w tym w regulaminach).
2. Niezależnie od zapisów we wzorcach umownych, o których mowa w ust. 1., informacja o zasadach składania i rozpatrywania reklamacji jest:
  - 1) publikowana na stronie internetowej Banku [www.bsryki.pl](http://www.bsryki.pl);
  - 2) każdorazowo przekazywana Klientowi na jego żądanie w formie pisemnej (załącznik nr 1 do Instrukcji).

#### **§ 4.**

1. Reklamacja/zgłoszenie może być złożona: osobiście przez Klienta Banku, osoby działające w jego imieniu na mocy udzielonego pełnomocnictwa (m. in. adwokat, radca prawny,) albo w roli przedstawiciela ustawowego, np. osobę fizyczną będącą kuratorem, opiekunem prawnym oraz za pośrednictwem dostawcy usług.
2. Reklamacje przyjmowane są w następujących formach:
  - 1) pocztą tradycyjną kierując pismo na adres korespondencyjny Banku: Bank Spółdzielczy w Rykach, ul. Warszawska 23, 08-500 Ryki;
  - 2) telefonicznie, faksem lub pocztą elektroniczną (dane kontaktowe dostępne są na stronie internetowej Banku);
  - 3) pisemnie w placówce Banku.Dane kontaktowe dostępne są na stronie internetowej Banku, oraz w Jednostkach/Komórkach organizacyjnych.
3. Reklamacja/zgłoszenie Klienta powinna zawierać zastrzeżenia związane z działalnością prowadzoną przez Bank wobec Klienta oraz dane pozwalające na jego identyfikację.
4. Klient powinien dołączyć wszelkie dokumenty związane z przedmiotem sprawy. Bank może zwrócić się do Klienta o uzupełnienie dokumentacji zgłaszanej reklamacji/zgłoszenia, w przypadku w którym uzupełnienie dokumentów warunkuje rozpatrzeniem reklamacji. W szczególności kiedy reklamacja dotyczy transakcji dokonanej przy użyciu karty w punkcie sprzedaży Akceptanta, pracownik Jednostki/Komórki organizacyjnej z chwilą przyjęcia reklamacji zwraca się do Klienta z prośbą o jej uzupełnienie o kopię dowodu dokonania transakcji, o ile brak jest takiego dokumentu.
5. W rozumieniu niniejszej Instrukcji, jako reklamacji nie traktuje się:
  - 1) zapytań dotyczących oferty Banku;
  - 2) pism zawierających prośby o wystawienie zaświadczeń, opinii bankowych, dyspozycji do rachunku;
  - 3) dyspozycji dotyczących wpłat, ich zwrotu lub przeksięgowania;

- 4) zapytań międzybankowych, wystąpień klientów dotyczących transakcji wykonanych z użyciem nieprawidłowego identyfikatora lub innych lub innych kierowanych przez aplikację OGNIVO;
  - 5) zapytań dotyczących zleceń w obrocie dewizowym;
  - 6) wezwań przedsądowych wynikających z procesu reklamacyjnego, chyba, że zawierają zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Bank ;
  - 7) wezwań dotyczących zwrotu wpłaconych udziałów;
  - 8) pism procesowych w postępowaniu egzekucyjnym prowadzonym przez Bank lub wyspecjalizowany podmiot wskazany przez Zarząd Banku;
  - 9) skarg na odmowę wykonania przez Bank żądań Klienta wynikających z uprawnień wynikających z RODO.
  - 10) wniosków o korektę danych w BIK;
  - 11) anonimowych zgłoszeń i donosów;
  - 12) blokad STIR;
  - 13) zgłoszeń o rozpoznanie sprawy w zakresie nieautoryzowanych transakcji, płatniczych z wyłączeniem transakcji dokonanych kartą płatniczą;
  - 14) zgłoszeń o rozpoznanie sprawy w zakresie nieautoryzowanych transakcji płatniczych dokonanych kartą płatniczą;
  - 15) wniosków/zgłoszeń o rozpoznanie sprawy skierowanych do Banku przez Rzecznika Finansowego, Arbitra Bankowego (pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 roku o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich ), KNF, Miejskiego Rzecznika Konsumentów, Powiatowego Rzecznika Konsumentów, Prezesa UOKiK.
6. Odpowiedzialność za udzielanie odpowiedzi na pisma wskazane w ust. 5 spoczywa odpowiednio na:
- 1) w zakresie ust. 5 pkt 1-3 oraz 10, 12, i 14 – jednostka/komórka organizacyjna, do której przypisany jest Klient;
  - 2) w zakresie ust. 5 pkt 4 - 5 – wyznaczony pracownik Centrali Banku;
  - 3) w zakresie ust. 5 pkt 6 – 8 oraz 11 i 15 – stanowisko radcy prawnego w Centrali Banku;
  - 4) w zakresie ust. 5 pkt 9 – wyznaczony pracownik Banku pełniący funkcję IOD w Centrali Banku.

#### **Rozdział 4. Rejestracja reklamacji/zgłoszeń**

##### **§ 5.**

1. W chwili przyjęcia zgłoszenia pracownik ocenia czy sprawa kwalifikuje się do rejestracji w Rejestrze Reklamacji jako reklamacja albo wniosek niemający charakteru reklamacji.
2. Reklamacje/zgłoszenia przyjmowane są w miejscu ich złożenia, a Bank nie ma prawa odmówić ich przyjęcia.
3. Rejestracji podlegają wszystkie reklamacje, również te, które zostały rozpatrzone w chwili ich przyjęcia.

4. Wszystkie reklamacje oraz zgłoszenia podlegają niezwłocznemu, tj. najpóźniej następnego dnia roboczego, zarejestrowaniu odpowiednio w:
  - 1) Rejestrze reklamacji kartowych Visiona Claims - reklamacje dotyczące transakcji dokonanych przy użyciu kart płatniczych;
  - 2) Rejestrze Reklamacji - wszystkie pozostałe reklamacje, zgłoszenia oraz Pisma urzędowe.
5. Rejestr Reklamacji jest prowadzony w formie papierowej, pozwalającej na trwałą rejestrację informacji na temat reklamacji oraz archiwizację dokumentów wraz z funkcją każdorazowej rejestracji dat oraz autorów wprowadzanych do niego zmian - (poglądowy zakres danych do rejestrowania dla każdej sprawy reklamacyjnej zawiera załącznik numer 3).
6. Pracownik Banku, rejestrując reklamację w Rejestrze Reklamacji, określa jej status:
  - 1) „do rozpatrzenia” - reklamacje wymagające analizy i przygotowania odpowiedzi do Klienta;
  - 2) „rozpatrzona” - reklamacje, które zostały rozpatrzone w chwili ich przyjęcia np. poprzez udzielenie stosownych wyjaśnień / instruktażu technicznego Klientowi przez pracownika Jednostki/Komórki organizacyjnej.
7. Zgłoszenie osób niebędących Klientami Banku rejestruje się w Rejestrze Reklamacji odpowiednio: „dotyczy osoby niebędącej Klientem Banku”
8. Pracownik dokonujący rejestracji reklamacji/zgłoszeń złożonej osobiście w Jednostce/Komórce organizacyjnej jest zobowiązany uzyskać od Klienta potwierdzenie aktualności danych teleadresowych znajdujących się w systemie finansowo - księgowym Banku.
9. Pracownik Jednostki/Komórki organizacyjnej przyjmujący reklamację/zgłoszenie złożoną osobiście zobowiązany jest, po zweryfikowaniu tożsamości Klienta zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie procedurami i podjąć następujące czynności:
  - 1) jeżeli reklamacja zawiera zastrzeżenia dotyczące transakcji kartowej, sporządzić notatkę i zgodnie z Instrukcją procesowania reklamacji kartowych zarejestrować reklamację w Visiona Claims;
  - 2) jeżeli reklamacja/zgłoszenie zawiera zastrzeżenia dotyczące Produktu ubezpieczeniowego i związanej z nim ochrony ubezpieczeniowej:
    - a) przyjąć/wypełnić formularz reklamacyjny towarzystwa ubezpieczeniowego, którego reklamacja dotyczy. Formularz reklamacyjny zamieszczony jest na stronie internetowej towarzystwa ubezpieczeniowego, którego reklamacja dotyczy,
    - b) przekazać Klientowi informację o sposobie rozpatrywania reklamacji przez towarzystwo ubezpieczeniowe, którego reklamacja dotyczy (sposób składania i sposób rozpatrywania reklamacji jest zawarty w ogólnych warunkach ubezpieczenia / szczególnych warunkach ubezpieczenia),
    - c) zarejestrować reklamację w Rejestrze Reklamacji ze wskazaniem powodu reklamacji „bancassurance”;
  - 3) jeżeli reklamacja/zgłoszenie zawiera zastrzeżenia dotyczące działania Banku jako agenta ubezpieczeniowego:
    - a) przyjąć zgłoszenie reklamacyjne w formie pisemnej na formularzu stanowiącym załącznik nr 2 do Instrukcji,
    - b) zarejestrować reklamację w Rejestrze Reklamacji ze wskazaniem powodu reklamacji „jakość obsługi”;



- 4) jeżeli reklamacja zawiera zastrzeżenia dotyczące tematów niewskazanych w pkt od 1 do 3, sporządzić notatkę z przeprowadzonej rozmowy z Klientem na formularzu stanowiącym załącznik nr 2 do Instrukcji i zarejestrować reklamację w Rejestrze Reklamacji.
10. W przypadku przyjmowania reklamacji telefonicznie, pracownik Banku zobowiązany jest podjąć następujące czynności:
  - 1) jeżeli reklamacja zawiera zastrzeżenia dotyczące transakcji kartowej, sporządzić notatkę zgodnie z „Instrukcją procesowania reklamacji kartowych” i zarejestrować reklamację w Visiona Claims oraz dodatkowo, jeżeli Klient/użytkownik karty nie przyznaje się do transakcji przekazuje Klientowi informację o konieczności wypełnienia i podpisania przez klienta załącznika nr 1 do Instrukcji procesowania reklamacji kartowych, którą Klient powinien obowiązkowo przekazać do Banku bezpośrednio do Jednostki/Komórki organizacyjnej lub za pomocą wiadomości mailowej na skrzynkę [www.sekretariat@bsryki.pl](mailto:www.sekretariat@bsryki.pl). Do reklamacji Posiadacz rachunku/Użytkownik karty dołącza (o ile to możliwe) kopię dowodu dokonania transakcji.
  - 2) jeżeli reklamacja zawiera zastrzeżenia dotyczące Produktu ubezpieczeniowego i związanej z nim ochrony ubezpieczeniowej:
    - a) wypełnić formularz reklamacyjny towarzystwa ubezpieczeniowego, którego reklamacja dotyczy. Formularz reklamacyjny zamieszczony jest na stronie internetowej towarzystwa ubezpieczeniowego, którego reklamacja dotyczy,
    - b) poinformować Klienta o możliwości zapoznania się z zasadami rozpatrywania reklamacji przez towarzystwo ubezpieczeniowe, którego reklamacja dotyczy, opublikowanymi na stronie danego towarzystwa ubezpieczeniowego,
    - c) zarejestrować reklamację w Rejestrze Reklamacji ze wskazaniem powodu reklamacji „bancassurance”;
  - 3) jeżeli reklamacja zawiera zastrzeżenia dotyczące działania Banku jako agenta ubezpieczeniowego:
    - a) sporządzić notatkę z przeprowadzonej rozmowy z Klientem w siedzibie Banku na formularzu stanowiącym załącznik nr 2 do Instrukcji,
    - b) zarejestrować reklamację w Rejestrze Reklamacji ze wskazaniem powodu reklamacji „jakość obsługi”;
  - 4) jeżeli reklamacja zawiera zastrzeżenia dotyczące tematów niewskazanych w pkt od 1 do 3, sporządzić notatkę z przeprowadzonej rozmowy z Klientem na formularzu stanowiącym załącznik nr 2 do Instrukcji i zarejestrować reklamację w Rejestrze Reklamacji oraz dołączyć do rekordu sprawy odpowiednio plik dźwiękowy zawierający zarejestrowaną rozmowę lub skan faksu.
11. W przypadku zgłoszenia przez Klienta zastrzeżenia dotyczącego braku możliwości dysponowania środkami na rachunku bankowym - pracownik Jednostki/Komórki organizacyjnej, postępuje zgodnie z zapisami § 11.
12. Zapisy ust. 1 -5 stosuje się odpowiednio do Pism urzędowych.
13. Komórka wiodąca jest odpowiedzialna za zarejestrowanie reklamacji Klientów wpływających do Centrali Banku:
  - 1) elektronicznie, na adres [www. sekretariat@bsryki.pl](mailto:sekretariat@bsryki.pl);
  - 2) kierowanej do Zarządu Banku;
  - 3) w formie Pism urzędowych;

- 4) otrzymanej w formie papierowej bezpośrednio od innych Jednostek/Komórek organizacyjnych lub Instytucji współpracujących.
- 5) otrzymanych od podmiotów będących dostawcami usług.
14. Reklamacje dotyczące kart płatniczych, pracownik Jednostki/Komórki organizacyjnej przyjmujący reklamacje rejestruje ją w Visiona Claims w celu jej dalszego procesowania, zgodnie z odrębnymi regulacjami, przez Bank BPS S.A.
15. Reklamacje/zgłoszenia kierowane bezpośrednio do Zarządu Banku należy niezwłocznie, tj. najpóźniej następnego dnia roboczego, po ich wpływie przekazać w wersji papierowej do Komórki wiodącej celem rejestracji i dalszej obsługi.
16. Wszystkie reklamacje/zgłoszenia wpływające do Centrali Banku za pośrednictwem operatora pocztowego podlegają ewidencji w Dzienniku Korespondencji, po czym Komórka wiodąca przekazuje niezwłocznie, tj. najpóźniej następnego dnia roboczego, oryginał korespondencji do odpowiedniej Jednostki/Komórki organizacyjnej w celu rejestracji w odpowiednim rejestrze zgodnie z ust. 3.
17. W przypadku, gdy Komórka wiodąca błędnie otrzyma pismo, z powodu zakwalifikowania go jako reklamacja/zgłoszenie Klienta, Komórka wiodąca dekretuje i przekazuje je do odpowiedniej Jednostki/Komórki organizacyjnej, która jest odpowiedzialna za udzielenie odpowiedzi zgodnie z zasadami ogólnymi.
18. Pracownik Komórki wiodącej, Jednostki/Komórki organizacyjnej, po otrzymaniu reklamacji, dokonuje jej niezwłocznej, tj. nie później niż następnego dnia roboczego, rejestracji w jednym z dwóch rejestrów.
19. Wprowadzone do Rejestru Reklamacji zapisy nie mogą być przedmiotem zmian innych niż wynikające z Instrukcji.
20. Dane zawarte w Rejestrach reklamacji przechowywane są przez okres trwania umowy z Klientem, nie krócej jednak niż przez 6 lat od daty wprowadzenia określonego zapisu do Rejestru reklamacji.

## **Rozdział 5. Tryb rozpatrywania reklamacji**

### **§ 6.**

1. Wszystkie reklamacje wymagają analizy i rozstrzygnięcia przez Komórkę wiodącą.
2. Zadaniem Komórki wiodącej jest:
  - 1) weryfikacja zgłoszenia i kwalifikacja zgłoszenia jako reklamacja oraz w przypadku jeżeli sprawa nie jest reklamacją zgodnie z postanowieniami § 4 ust. 5, przekazanie do odpowiedniej Jednostki/Komórki organizacyjnej oraz zamknięcie sprawy w Rejestrze Reklamacji lub rozpatrzenia zgłoszenia zgodnie z zasadami opisanymi w Rozdziale 7.
  - 2) koordynacja procesu reklamacyjnego wszystkich reklamacji, które wpłynęły do Banku, gwarantującego utrzymanie jakości oraz dotrzymanie terminu odpowiedzi do Klienta;
  - 3) identyfikacja problemu;
  - 4) wskazanie Jednostki/Komórki organizacyjnej, której obszaru działania dotyczy problem;
  - 5) pozyskanie informacji oraz wyjaśnień niezbędnych do ustalenia stanu faktycznego;
  - 6) ocena zasadności zgłoszonej reklamacji;
  - 7) rozstrzygnięcie kwestii zgłaszanych przez Klienta;

- 8) udzielenie wyczerpującej odpowiedzi do Klienta z zachowaniem terminów, o których mowa w §18;
  - 9) zaewidencjonowanie zdiagnozowanego problemu;
  - 10) przekazanie odpowiedzialnym za poszczególne obszary Jednostkom/Komórkom organizacyjnym informacji na temat zdiagnozowanych nieprawidłowości lub przyczyn ich powstania;
  - 11) wskazanie Jednostki/Komórki organizacyjnej, pod MPK, której należy zaksięgować ewentualne kwoty stanowiące kwotę zwrotu dla Klienta, wynikającą z uznania reklamacji.
3. Komórką wiodącą w procesie rozpatrywania reklamacji jest Stanowisko ds. samorządowych i organizacyjno – administracyjnych. Zadania komórki wiodącej w tym zakresie mogą ulec zmianie wyłącznie w przypadkach reklamacji, których rozpatrzenie następuje w chwili jej przyjęcia, np. poprzez udzielenie stosownych wyjaśnień / instruktażu technicznego Klientowi przez pracownika Jednostki/Komórki organizacyjnej, przy czym każdorazowo wymagają potwierdzenia w postaci zaświadczenia wyciągu lub innego dokumentu bankowego przekazanego Klientowi;
  4. W sytuacji, kiedy reklamacja zawiera zastrzeżenia dotyczące Produktu ubezpieczeniowego i związanej z nim ochrony ubezpieczeniowej, pracownik Komórki wiodącej postępuje zgodnie z wytycznymi poszczególnych ubezpieczycieli, z zastrzeżeniem ust. 5.
  5. W sytuacji, kiedy reklamacja zawiera zastrzeżenia dotyczące działania Banku jako agenta ubezpieczeniowego rozpatrzenie reklamacji jest realizowane przez Bank za zasadach ogólnych, w terminach określonym w §18.
  6. W sytuacji, kiedy reklamacja zawiera zastrzeżenia dotyczące Produktu Instytucji współpracującej, z wyłączeniem towarzystw ubezpieczeniowych, jest ona rozpatrywana a odpowiedź jest wysyłana odpowiednio przez:
    - 1) daną Instytucję współpracującą, jeżeli reklamacja dotyczy warunków umowy lub Produktu lub
    - 2) Bank jeżeli reklamacja dotyczy działania Banku jako podmiotu oferującego produkty na podstawie umowy o współpracy danej Instytucji współpracującejz zastrzeżeniem zapisów w ust od 7 do 8 oraz zachowania terminów dzielenia odpowiedzi wskazanych w §18.
  7. W sytuacji, kiedy reklamacja dotyczy Produktów Instytucji współpracujących i będących w ofercie Banku, pracownik Komórki wiodącej wysyła pismo do Klienta informując go o przekazaniu pisma do podmiotu odpowiedzialnego za Produkt wraz z informacją, że odpowiedź zostanie udzielona przez właściwą Instytucję współpracującą, której Produkty oferowane są przez Bank. Status „rozpatrzona” zostaje nadany z chwilą otrzymania potwierdzenia odbioru pisma przez podmiot odpowiedzialny za dany Produkt.
  8. W przypadku przekazywania reklamacji do Instytucji współpracujących, dokumenty reklamacyjne powinny być przekazywane w oryginale, niezwłocznie, z równoczesnym wskazaniem daty jej wpływu do Banku.

## § 7.

1. Rozpatrzenie reklamacji polega na identyfikacji problemu, ocenie jego zasadności i rozstrzygnięciu kwestii zgłaszanych przez Klienta oraz udzieleniu wyczerpującej odpowiedzi.
2. Wszystkie reklamacje Klientów powinny być rozpatrywane bez zbędnej zwłoki, z należytą starannością, wnikliwie i z uwzględnieniem wszystkich okoliczności sprawy oraz z poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa, dobrych obyczajów i zasad

etycznych, w sposób zapewniający wydanie niezależnego i obiektywnego rozstrzygnięcia zastrzeżenia zawartego w zgłoszonej reklamacji.

3. Bank może uznać za niezasadne/przedawnione reklamacje złożone przez Klientów Banku:
  - 1) w przypadku Klientów indywidualnych w zakresie:
    - a) transakcji płatniczych w terminie późniejszym niż 13 miesięcy od dnia zaistnienia zdarzenia,
    - b) kredytów konsumenckich w terminie późniejszym niż 6 lat od dnia zaistnienia zdarzenia,
    - c) transakcji na instrumentach finansowych w terminie późniejszym niż 6 lat od dnia zaistnienia zdarzenia,
    - d) roszczeń związanych z prowadzonym rachunkiem bankowym oraz pozostałych typów reklamacji w terminie późniejszym niż 2 lata od dnia zaistnienia zdarzenia.
  - 2) w przypadku Klientów instytucjonalnych w zakresie:
    - a) transakcji płatniczych w terminie późniejszym niż 1 miesiąc od dnia zaistnienia zdarzenia,
    - b) kredytów w terminie późniejszym niż 3 lata od dnia zaistnienia zdarzenia,
    - c) roszczeń związanych z prowadzonym rachunkiem bankowym oraz pozostałych typów reklamacji w terminie późniejszym niż 2 lata od dnia zaistnienia zdarzenia.
4. W procesie reklamacyjnym Bank bierze pod uwagę możliwość polubownego wyjaśniania sporów powstałych pomiędzy Bankiem a Klientem.
5. W celu zapobiegania konfliktom interesów, pracownik Jednostki/Komórki organizacyjnej nie może prowadzić procesu rozpatrywania reklamacji, dotyczących spraw, w które on sam lub członkowie jego rodziny są pośrednio lub bezpośrednio zaangażowani, jako strona sprawy. W przypadku opisanym powyżej, osobą odpowiedzialną za rozpatrzenie reklamacji wyznacza kierujący Komórką wiodącą.
6. Reklamacje dotyczące transakcji dokonanych przy użyciu kart płatniczych, procesowane są w oparciu o wewnętrzne regulacje, regulacje Visa i Mastercard z wykorzystaniem aplikacji Visiona Claims.
7. Reklamacje dotyczące Produktów dostarczanych przez Instytucje współpracujące, procesowane są przez Bank lub przekazywane do Instytucji współpracującej w zależności od treści reklamacji, z zachowaniem ustawowego terminu odpowiedzi.

## **Rozdział 6. Udział Jednostek/Komórek organizacyjnych w procesie obsługi reklamacji**

### **§ 8.**

1. Dyrektorzy/Kierownicy Jednostek/Komórek organizacyjnych odpowiedzialni są za:
  - 1) wyznaczenie pracownika w nadzorowanej Jednostce/Komórcie organizacyjnej odpowiedzialnej za odniesienie się do zastrzeżeń Klienta zgłoszonych w reklamacji i przekazanych do niej przez Komórkę wiodącą;
  - 2) terminowe i poprawne odniesienie się do zastrzeżeń Klienta zgłoszonych w reklamacji, dotyczących działania kierowanych przez nich Jednostek/Komórek organizacyjnych;
  - 3) analizę przyczyn reklamacji, zdiagnozowanie problemu oraz podejmowanie stosownych działań w celu usunięcia ewentualnych nieprawidłowości lub przyczyn ich powstania;

- 4) przekazywanie do Komórki wiodącej informacji nt. sposobu realizacji wytycznych lub rozwiązania zdiagnozowanych podczas procedowania danej reklamacji problemów oraz błędów.
2. Reklamacje dotyczące działalności zleconej przez Bank wyspecjalizowanemu podmiotowi zewnętrznemu na podstawie zawartej umowy współpracy są rozpatrywane przez Bank we współpracy z podmiotem, którego reklamacja dotyczy.
3. W przypadku otrzymania od Komórki wiodącej żądania dokonania analizy problemu, Jednostka/Komórka organizacyjna udziela takiej informacji Komórcie wiodącej niezwłocznie, zgodnie ze stanem faktycznym, w sposób wyczerpujący oraz z uwzględnieniem specyfiki obszaru, którego dotyczy.
4. Czas rozpatrywania reklamacji w Jednostce/Komórcie organizacyjnej, której obszaru działania dotyczy problem, nie powinien przekraczać 5 dni roboczych od momentu otrzymania informacji o niej z Komórki wiodącej.
5. Jednostka/Komórka organizacyjna, która otrzyma informację o reklamacji Klienta odnoszącej się do obszaru zarządzanego przez daną Jednostkę/Komórkę organizacyjną, jest zobowiązana niezwłocznie dokonać analizy i w razie potrzeby doprowadzić do usunięcia nieprawidłowości lub przyczyny jego powstania, zdiagnozowanego na podstawie reklamacji.
6. Odpowiedzialność za realizację zadań wskazanych w ust. 3 - 5 spoczywa na kierujących Jednostkami/Komórkami organizacyjnymi, uczestniczącymi w procesie reklamacyjnym.
7. Odpowiedź na reklamację lub Pismo urzędowe albo zgłoszenie nieautoryzowanej transakcji płatniczej:
  - 1) wpływające od Urzędu Ochrony Danych Osobowych;
  - 2) dotyczące prania pieniędzy i finansowania terroryzmu;
  - 3) odnoszące się do zgłoszenia popełnienia przestępstwa oraz wystąpienia incydentów bezpieczeństwa i oszustw finansowych;
  - 4) związane z naruszeniem tajemnicy bankowej i zawodowej;
  - 5) ochrony danych osobowych i rozporządzenia RODOkażdorazowo uzgadniana jest przez Komórkę wiodącą z wyznaczonymi pracownikami Banku odpowiedzialnymi za dany obszar.
8. Odpowiedzi na reklamacje dotyczące:
  - 1) niezgodności działalności Banku z przepisami prawa powszechnie obowiązującego;
  - 2) nieetycznych zachowań pracowników Jednostek/Komórek organizacyjnych Banku;
  - 3) nieprawidłowości w prowadzonych przez Bank akcjach marketingowych;
  - 4) możliwości wystąpienia konfliktu interesów;
  - 5) nieprawidłowości przy oferowaniu oraz w procesie sprzedaży instrumentów finansowych, w szczególności związane z procesem klasyfikacji Klientów oraz przeprowadzania oceny adekwatności instrumentów finansowych;każdorazowo uzgadniane są przez Komórkę wiodącą ze Stanowiskiem ds. zgodności i kontroli wewnętrznej, w celu:
  - a) wyjaśnienia przyczyny wystąpienia zdarzenia/sytuacji, zgłoszonej przez Klienta,
  - b) ustalenia sposobu i terminu usunięcia negatywnych skutków dla Klienta, zgłoszonych w reklamacji,

- c) wprowadzenia planu działania celem wyeliminowania zdarzeń o podobnym charakterze w przyszłości.
9. W przypadkach dotyczących reklamacji związanych działalnością Banku jako agenta ubezpieczeniowego, w których konieczne jest udzielenie dodatkowych wyjaśnień / podjęcie działań, wsparcie w przygotowaniu odpowiedzi udzielane jest przez Jednostkę/Komórkę organizacyjną odpowiedzialną za danych obszar.
  10. W przypadkach budzących wątpliwości, sposób rozpatrzenia reklamacji oraz odpowiedź do Klienta są każdorazowo uzgadniane z Radcą Prawnym.
  11. O ile w procesie rozpatrywania reklamacji zajdzie potrzeba wyjaśnienia sprawy poprzez moduł OGNIVO, wniosek o jego wysłanie każdorazowo kierowany jest przez Komórkę wiodącą do wyznaczonej Jednostki/Komórki organizacyjnej, która odpowiada za obsługę zapytań w Ognivo.
  12. Przed wysłaniem odpowiedzi do Klienta, jej treść może być konsultowana przez Komórkę wiodącą z pracownikiem danej Jednostki/Komórki organizacyjnej, odpowiedzialną za obsługę danego Klienta.
  13. W przypadku wskazanym w ust. 12, Komórka wiodąca wysyła pismo na adres mailowy pracownika Banku oraz jego przełożonego w celu konsultacji. Odpowiedź z Jednostki/Komórki organizacyjnej powinna zostać udzielona niezwłocznie, tj. najpóźniej następnego dnia roboczego.
  14. W trakcie procesowania reklamacji, pracownik Komórki wiodącej na bieżąco umieszcza informację o przebiegu postępowania reklamacyjnego w Rejestrze Reklamacji oraz archiwizuje otrzymane w sprawie dokumenty.
  15. Po wysłaniu odpowiedzi do Klienta, pracownik Komórki wiodącej zmienia status w Rejestrze Reklamacji na „rozpatrzona”.

## **Rozdział 7. Obsługa zgłoszeń**

### **§ 9.**

1. Komórka wiodąca w uzgodnieniu z Dyrektorem/Kierownikiem danej Jednostki/Komórki organizacyjnej rozpatruje lub procesuje zgłoszenia niemające charakteru reklamacji i dotyczące:
  - 1) anonimowych zgłoszeń i donosów;
  - 2) blokad STIR;
  - 3) zgłoszeń o rozpoznanie sprawy w zakresie nieautoryzowanych transakcji płatniczych,
  - 4) wniosków o rozpoznanie sprawy skierowanych do Banku przez:
    - a) Rzecznika Finansowego,
    - b) Arbitra Bankowego (pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 roku o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich ),
    - c) KNF,
    - d) Miejskiego Rzecznika Konsumentów, Powiatowego Rzecznika Konsumentów,
    - e) Prezesa UOKiK.
2. Zgłoszenia rozpatrywane są trybem analogicznym do reklamacji wskazanym w § 6-8.

3. Szczególne warunki obsługi zgłoszeń, o jakich mowa w ust. 1 określają § od 10 do 13 z zaznaczeniem, że termin udzielenia odpowiedzi nie może przekroczyć 30 dni kalendarzowych albo w uzasadnionych przypadkach 60 dni.

#### § 10.

1. Po wpływie do Banku zgłoszenia anonimowego jest ono przekazywane przez pracownika który je odebrał do komórki wiodącej celem zarejestrować w Dzienniku Korespondencji oraz rejestrze Reklamacji, a następnie do stanowisko radcy prawnego w Centrali Banku.
2. Jeżeli informacje podane w treści zgłoszenia pozwalają stwierdzić, jakiego Produktu czy usługi ono dotyczy, Komórka wiodąca wykonuje zadania wskazane w § 6 ust. 2, za wyjątkiem przesłania odpowiedzi.

#### § 11.

1. Bank dokonuje blokady rachunków na podstawie przepisów, a sposób przyjmowania oraz procesowania reklamacji/zgłoszeń w tym zakresie zależy od rodzaju blokady oraz miejsca złożenia reklamacji/zgłoszenia, zgodnie z zasadami opisanymi w niniejszym paragrafie.
2. W przypadku, jeżeli Klient zgłosi zastrzeżenia związane z blokadą rachunku, a pracownik Jednostki/Komórki organizacyjnej, na podstawie wcześniej otrzymanych informacji lub na podstawie weryfikacji zapisów w systemie finansowo-księgowym Banku, określi, że rachunek został zablokowany na żądanie Szefa Krajowej Administracji Skarbowej:
  - 1) **nie udziela klientowi żadnych informacji o blokadzie**, ani o jej podstawie prawnej i faktycznej, nie wskazuje konkretnych przepisów (nie powołuje się na ustawę), ani na czyje zlecenie blokada została ustanowiona;
  - 2) wskazuje Klientowi konieczność złożenia reklamacji - reklamacja może być złożona w formie pisma Klienta lub sporządzona na załączniku nr 2 do Instrukcji;
  - 3) udziela Klientowi informacji, że zaistniała sytuacja zostanie niezwłocznie wyjaśniona;
  - 4) rejestruje reklamację w Rejestrze Reklamacji ze wskazaniem powodu jako "blokada STIR".
3. W przypadku jeżeli Klient zgłosi zastrzeżenia związane z blokadą rachunku, niewynikającą z okoliczności opisanych w ust. 2, pracownik Jednostki/Komórki organizacyjnej udziela informacji o podstawie blokady i w przypadku chęci uzyskania przez Klienta szczegółowych wyjaśnień na trwałym nośniku informacji, wskazuje Klientowi konieczność złożenia reklamacji.
4. Odpowiedź na reklamację złożoną przez klienta, którego rachunek został zablokowany na żądanie Szefa Krajowej Administracji Skarbowej, uzgadniana jest przez Komórkę wiodącą z Jednostką/Komórką organizacyjną, do której przypisany jest Klient.

#### § 12.

1. Zgłoszenia nieautoryzowanej transakcji płatniczej przyjmowane są w następujących formach:
  - 1) pocztą tradycyjną - pismo otrzymane na adres korespondencyjny Banku;
  - 2) telefonicznie, przy czym przyjęcie zgłoszenia poprzez zgłoszenie telefoniczne wymaga jego rejestracji poprzez wypełnienie formularza zgłoszenia transakcji nieautoryzowanej, zgodnie z załącznikiem numer 5 do Instrukcji;
  - 3) pocztą elektroniczną;
  - 4) faksem;

- 5) pisemnie lub ustnie w placówce Banku, przy czym przyjęcie zgłoszenia w formie ustnej wymaga potwierdzenia jego złożenia na formularzu zgłoszenia nieautoryzowanej transakcji płatniczej zgodnie z załącznikiem numer 5 do Instrukcji.
2. Po wpływie do Banku:
- 1) zgłoszenia dotyczącego nieautoryzowanej transakcji płatniczej (za wyjątkiem transakcji dokonanej kartą płatniczą), pracownik jednostki organizacyjnej przyjmującej zgłoszenie lub komórka wiodąca rejestruje sprawę wskazując powód jako „wniosek Klienta niebędący reklamacją”, a za przedmiot „transakcja nieautoryzowana”;
  - 2) zgłoszenia dotyczącego nieautoryzowanej transakcji dokonanej kartą płatniczą pracownik rejestruje w VC, a sprawa procesowana jest zgodnie z Instrukcją procesowania reklamacji kartowych. .
3. Komórka wiodąca niezwłocznie po otrzymaniu zgłoszenia przekazuje sprawę do rozpoznania przez Inspektora Ochrony Danych przy współpracy Radcy Prawnego.
4. Inspektor Ochrony Danych realizuje analizę w zakresie potwierdzenia lub wykluczenia nieautoryzowanej transakcji płatniczej oraz przekazuje do Komórki wiodącej informacje o jej wyniku.
5. Komórka wiodąca niezwłocznie, jednakże najpóźniej w terminie 3 dni roboczych od otrzymania informacji o rozstrzygnięciu, przygotowuje odpowiedź na zgłoszenie, której treść przekazuje do opiniowania przez Inspektora Ochrony Danych oraz Radcę prawnego. W przypadku decyzji o zwrocie środków Klientowi weryfikuje/potwierdza datę uznania rachunku z jednostki właściwej, celem jej wskazania w odpowiedzi na zgłoszenie.

### § 13.

1. Po wpływie do Banku wniosków o rozpoznanie sprawy skierowanych do Banku przez:
- 1) Rzecznika Finansowego;
  - 2) Arbitra Bankowego (pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 roku o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich);
  - 3) KNF;
  - 4) Miejskiego Rzecznika Konsumentów , Powiatowego Rzecznika Konsumentów;
  - 5) Prezesa UOKiK;
- Komórka wiodąca dokonuje rejestracji w Rejestrze Reklamacji ze statusem do rozpatrzenia wskazując typ relacji jako „Podmiot zewnętrzny”, a w polu osoba składająca reklamację: oznaczenie podmiotu oraz dane osoby, której dotyczy zgłoszenie oraz oznaczając sprawę jako wniosek niemający charakteru reklamacji.
2. Komórka wiodąca niezwłocznie po otrzymaniu zgłoszenia wykonuje zadania wskazane w § 6 ust. 2 w celu przedstawienia ww. podmiotowi stanowiska oraz ewentualnego podjęcia działań naprawczych.
3. Komórka wiodąca niezwłocznie po ustaleniu stanu faktycznego z zachowaniem terminu wskazanego przez podmiot zewnętrzny przygotowuje odpowiedź, która jest podpisywana przez Członków Zarządu Banku lub pracowników Banku posiadających odpowiednie pełnomocnictwa.



## **Rozdział 8. Uznanie roszczeń**

### **§ 14.**

1. W sytuacjach, w których zostaje podjęta decyzja o uznaniu roszczeń Klienta, skutkująca umorzeniem opłaty, wyksięgowaniem kosztów wynikających z warunków umowy lub wypłatą odszkodowania w wyniku błędu po stronie Banku, Komórka wiodąca ustala Jednostkę/Komórkę organizacyjną odpowiedzialną za powstanie szkody.
2. Każdorazowo kwota uznanych roszczeń jest księgowana na koncie dedykowanym do księgowania kosztów reklamacyjnych przy MPK Jednostki/Komórki organizacyjnej odpowiedzialnej za powstanie szkody, wskazanej przez Komórkę wiodącą.
3. Dyspozycje uznania rachunku Klienta są podpisywane przez kierującego daną Jednostką/Komórką organizacyjną.
4. Oryginały dyspozycji przechowywane są w Komórcie wiodącej przy dokumentacji poszczególnej reklamacji.

## **Rozdział 9. Obsługa reklamacji/zgłoszeń powiązanych z ryzykami**

### **§ 15.**

1. Wszystkie reklamacje/zgłoszenia wpływające do Banku są identyfikowane pod kątem wynikających z nich ryzyk, zdefiniowanych w następujące grupy:
  - 1) ryzyko operacyjne;
  - 2) ryzyko braku zgodności;
  - 3) ryzyko naruszenia bezpieczeństwa teleinformatycznego;
  - 4) ryzyko utraty reputacji;
  - 5) ryzyko naruszenia Ustawy o usługach płatniczych.
2. Ocena ryzyk jest wykonywana przez pracownika Komórki wiodącej.

### **§16.**

1. Jeżeli w trakcie procesu reklamacyjnego zidentyfikowano wystąpienie ryzyka operacyjnego, a reklamacja została rozpatrzona na korzyść Klienta z jednoczesnym uznaniem rachunku, pracownik Jednostki/Komórki organizacyjnej dokonujący rozpatrzenia reklamacji zobowiązany jest do rejestracji reklamowanego przypadku w rejestrze zdarzeń operacyjnych. Rejestracja zdarzenia powinna nastąpić najpóźniej w 3 dniu roboczym po zakończeniu miesiąca, w którym rozpatrzono reklamację/zgłoszenie.
2. Po zakończeniu każdego miesiąca kalendarzowego, Komórka wiodąca przeprowadza analizę rozpatrzonych pozytywnie reklamacji/zgłoszeń oznaczonych w Rejestrze Reklamacji jako powiązana z ryzykiem operacyjnym, pod kątem zasadności ich rejestracji w rejestrze zdarzeń operacyjnych. W przypadku stwierdzenia braku rejestracji zdarzenia w rejestrze zdarzeń operacyjnych, Komórka wiodąca dokonuje rejestracji zgodnie z zasadami określonymi w „Instrukcji zarządzania ryzykiem operacyjnym w Banku Spółdzielczym w Rykach”.
3. W przypadku rejestracji reklamacji dotyczących oszustw kartowych w Rejestrze Visiona Claims, pracownik Komórki wiodącej po rozstrzygnięciu sprawy jest odpowiedzialny za ocenę jej powiązania z ryzykiem operacyjnym i dokonanie rejestracji w rejestrze zdarzeń operacyjnych zgodnie z zasadami określonymi w „Instrukcji zarządzania ryzykiem operacyjnym w Banku Spółdzielczym w Rykach”.

4. Kontrolę w zakresie poprawności powiązania reklamacji/zgłoszeń z ryzykiem operacyjnym sprawuje Stanowisko Zarządzania Ryzykami i Analiz. Zasady dotyczące poprawności rejestracji zdarzeń operacyjnych w rejestrze zdarzeń operacyjnych określa „Instrukcja zarządzania ryzykiem operacyjnym w Banku Spółdzielczym w Rykach”.

## **Rozdział 10. Dokumentowanie procesu rozpatrywania reklamacji/zgłoszeń**

### **§ 17.**

1. Dokumentacja procesu rozpatrywania reklamacji/zgłoszeń obejmuje w szczególności dokumenty reklamacji/zgłoszeń, notatki służbowe dotyczące sposobu jej rozpatrzenia, w tym opinie i rekomendacje innych Jednostek/Komórek organizacyjnych Banku oraz kopie odpowiedzi na reklamacje/zgłoszenia.
2. Oryginał dokumentacji, o której mowa w ust. 1, z wyłączeniem dokumentacji dotyczącej ubezpieczeń, przechowywany jest w Komórce wiodącej.
3. W przypadku złożenia reklamacji/zgłoszenia w Jednostce/Komórce organizacyjnej, oryginał reklamacji pozostaje w danej Jednostce/Komórce organizacyjnej, z wyłączeniem dokumentacji dotyczącej ubezpieczeń.
4. W trakcie procesu obsługi reklamacji/zgłoszenia, pracownik Komórki wiodącej zobowiązany jest do gromadzenia w sprawie dokumentów.
5. Całość korespondencji prowadzonej w drodze elektronicznej i związanej z procesem obsługi reklamacji/zgłoszeń jest obsługiwana poprzez skrzynkę sekretariat@bsryki.pl.
6. Nadawanie sprawom zarejestrowanym w Rejestrze Reklamacji statusu „zamknięta” jest dokonywane wyłącznie przez pracownika Komórki wiodącej i następuje po weryfikacji kompletności danych zawartych w Rejestrze Reklamacji. Status sprawy „zamknięta” kończy proces rozpatrywania danej reklamacji.
7. Za poprawność i kompletność danych gromadzonych w procesie reklamacyjnym odpowiada Komórka wiodąca.

## **Rozdział 11. Termin udzielania odpowiedzi**

### **§ 18.**

1. Odpowiedź, powinna zostać udzielona bez zbędnej zwłoki, jednak nie później, niż w terminie:
  - 1) 15 dni roboczych od daty jej otrzymania dla reklamacji, złożonej przez Klienta, związanej z realizacją Zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej;
  - 2) 30 dni kalendarzowych od daty otrzymania reklamacji niezwiązanej z realizacją Zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej.
  - 3) 7 dni kalendarzowych od daty jej otrzymania dla reklamacji złożonej przez osobę, która nie zawarła umowy z Bankiem, albo wobec której nie został wypełniony obowiązek informacyjny o zasadach składania i rozpatrywania reklamacji w Banku;
  - 4) wskazanym przez organ administracyjny (dotyczy np. KNF, Prezesa UOKiK, Rzecznika Finansowego),
  - 5) wskazanym przez Arbitra Bankowego.
2. W szczególnych przypadkach, termin udzielenia odpowiedzi może zostać wydłużony do:

- 1) 35 dni roboczych dla reklamacji, złożonej przez Klienta, związanej z realizacją Zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej, w szczególności reklamacji kartowych rozpatrywanych przy udziale Visa lub MasterCard;
- 2) 60 dni kalendarzowych od daty otrzymania reklamacji niezwiązanej z realizacją Zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej.
3. W przypadku, uzasadnionej niemożności udzielenia odpowiedzi w terminach wskazanych w ust 1, pracownik Komórki wiodącej:
  - 1) informuje Klienta pisemnie lub we wskazany przez niego sposób o konieczności wydłużenia terminu odpowiedzi, z zastrzeżeniem, że informacja ta może być przekazana wyłącznie na trwałym nośniku informacji;
  - 2) podaje przyczyny opóźnienia;
  - 3) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone;
  - 4) określa przewidywany termin udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 35 dni roboczych dla reklamacji związanych z realizacją Zlecenia płatniczego oraz 60 dni kalendarzowych dla pozostałych reklamacji.

## **Rozdział 12. Zasady udzielania odpowiedzi**

### **§ 19.**

1. Odpowiedź na reklamację/zgłoszenie Klienta z zastrzeżeniem zapisów § 6 ust 4 oraz § 6 ust.6 pkt 1. zostaje udzielona przez Komórkę wiodącą w formie pisemnej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji. Odpowiedź na reklamację Klienta może być przekazana w zależności od dyspozycji Klienta w tym zakresie:
  - 1) w formie pisemnej przekazanej listem poleconym za potwierdzeniem odbioru wysłanej pod aktualnie obowiązujący adres korespondencyjny;
  - 2) mailowo z adresu sekretariat@bsryki.pl, w formie załączonego do wiadomości pliku PDF, na złożony przez Klienta uprzednio dyspozycją adres mailowy z zastrzeżeniem, że taka forma odpowiedzi wysyłana jest wyłącznie na wniosek Klienta.
2. Udzielenie odpowiedzi na reklamację/zgłoszenie możliwe jest pod warunkiem, że podane w zgłoszeniu dane są zgodne z danymi posiadanymi przez Bank i nie budzą wątpliwości co do potwierdzenia tożsamości osoby składającej reklamację. W przypadku gdy brak jest możliwości potwierdzenia tożsamości Klienta, w odpowiedzi Bank zobowiązuje Klienta do dostarczenia wymaganych do identyfikacji danych, z zastrzeżeniem, że udzielane informacje nie mogą narażać Banku za zarzut ujawnienia tajemnicy bankowej.
3. W uzasadnionych przypadkach odpowiedź na reklamację/zgłoszenie może zostać udzielona w formie telefonicznej przez pracownika Banku, tj. w sytuacji gdy konieczne będzie udzielenie Klientowi instruktażu technicznego nt. obsługi systemu bankowości elektronicznej lub innych systemów bankowych, z których Klient Banku może korzystać. Każdorazowo taka odpowiedź zostanie poświadczona pisemnym potwierdzeniem, za sporządzenie którego odpowiedzialna jest Komórka wiodąca.
4. Forma i treść odpowiedzi nie może narażać Banku na postawienie zarzutu ujawnienia tajemnicy prawnie chronionej (w tym tajemnicy bankowej) osobom nieuprawnionym.
5. W przypadku zgłoszenia reklamacji/zgłoszenia w imieniu Klienta przez osobę trzecią, nieposiadającą pełnomocnictwa, pisemna odpowiedź informująca o braku pełnomocnictwa do złożenia reklamacji jest wysyłana do osoby, od której Bank otrzymał to zgłoszenie.

6. Organy reprezentujące, które nie wymagają pisemnego upoważnienia od Klienta lub osób reprezentujących interesy Klienta to podmioty spełniające kryteria określone w Definicjach jako Podmiot zewnętrzny.
7. W przypadku otrzymania wniosku/zgłoszenia Rzecznika Finansowego, który występuje w imieniu Klienta Banku, w sprawie którego postępowanie reklamacyjne nie zostało przez Bank zakończone, odpowiedź do Rzecznika Finansowego zostaje udzielona wraz z informacją o braku rozstrzygnięcia sprawy.
8. W przypadku złożenia reklamacji/zgłoszenia przez osobę, która nie zawarła z Bankiem umowy, odpowiedź na reklamację musi zawierać klauzulę w zakresie obowiązku informacyjnego wynikającego z Rozporządzenia o Ochronie Danych (Rozporządzenie 679/2016/UE, zwane dalej RODO) - wzór klauzuli zawiera załącznik numer 3.

## **§ 20.**

1. Treść odpowiedzi, z zastrzeżeniem zapisów § 6 ust 4 oraz § 6 ust. 6 pkt 1, powinna zawierać w szczególności:
  - 1) faktyczne i prawne uzasadnienie decyzji Banku chyba, że reklamacja/zgłoszenie została rozpatrzona zgodnie z wolą Klienta lub nie wymaga tego charakter podnoszonych zarzutów;
  - 2) wyczerpującą informację na temat zgłoszonego problemu ze wskazaniem odpowiednich fragmentów umowy, regulaminów, wzorca umowy i innych regulacji wewnętrznych Banku oraz stosownych przepisów prawa powszechnie obowiązującego, chyba że nie wymaga tego charakter podnoszonych zarzutów;
  - 3) w uzasadnionych przypadkach wskazanie czynności, których Klient powinien dokonać by sytuacja, o której pisze w reklamacji, nie powtórzyła się w przyszłości;
  - 4) wskazanie osoby udzielającej odpowiedzi z podaniem jej stanowiska służbowego i danych kontaktowych.
2. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń Klienta w treści odpowiedzi, należy również zawrzeć łącznie pouczenia wskazujące na możliwość odwołania oraz zwrócenia się o do organów nadzorczych oraz arbitrażowych - wzór klauzuli zawiera załącznik numer 3 do Instrukcji.
3. Pisemną odpowiedź do Klienta na złożoną przez niego reklamację podpisuje jest przez Członków Zarządu Banku bądź pracowników Banku posiadających odpowiednie pełnomocnictwa.
4. Pisemną odpowiedź skierowaną do Rzecznika Finansowego, Komisji Nadzoru Finansowego, Sądu Polubownego przy KNF, Prezesa UOKiK oraz na reklamację skierowaną do Zarządu Banku lub na odwołanie podpisywana jest przez Członków Zarządu Banku.

## **Rozdział 13. Odwołania od odpowiedzi Banku na reklamacje/zgłoszenie**

### **§ 21.**

1. W przypadku ponownej reklamacji/zgłoszenia Klienta, pracownik Jednostki/Komórki organizacyjnej przyjmujący reklamację/zgłoszenie rejestruje ją w odpowiednim Rejestrze ze statusem „odwołanie”.
2. Rozpatrywanie ponownej reklamacji/zgłoszenia odbywa się w trybie określonym w § 6, w którym Komórka wiodąca ponownie analizuje reklamację, w szczególności nowe informacje i/lub dokumenty przedstawione przez Klienta.
3. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń Klienta w treści odpowiedzi na odwołanie należy również zawrzeć pouczenie o możliwości odwołania się do Rzecznika Finansowego.

4. Odpowiedź na ponowną reklamację/zgłoszenie Klienta podpisywana jest przez Członków Zarządu Banku zgodnie z zasadami reprezentacji.

## **Rozdział 14. Tryb usuwania nieprawidłowości**

### **§ 22.**

1. Jeżeli w procesie rozpatrywania reklamacji stwierdzono występowanie nieprawidłowości w działalności Jednostki/Komórki organizacyjnej, której reklamacja/zgłoszenie dotyczy, Komórka wiodąca definiuje wytyczne, których wdrożenie jest konieczne w celu naprawienia zaistniałej sytuacji, następnie przekazuje wytyczne do Jednostki/Komórki organizacyjnej, której sprawa dotyczy.
2. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości ujawnionych w toku rozpatrywania reklamacji/zgłoszenia kierujący Jednostką/Komórką organizacyjną, której reklamacja dotyczy, zobowiązany jest niezwłocznie podjąć działania mające na celu ich jak najszybsze wyeliminowanie.
3. Każdorazowo po otrzymaniu powiadomienia o wytycznych Jednostki/Komórki organizacyjnej, o których mowa w ust. 2, na bieżąco przekazują do Komórki wiodącej dane prezentujące zakres działań wykonanych na podstawie wytycznych.

## **Rozdział 15. Raportowanie i analiza reklamacji wpływających do Banku**

### **§ 23.**

1. Raz w roku Komórka wiodąca przygotowuje sprawozdanie z rozpatrzonych w poprzednim roku reklamacji wraz z wnioskami i zaleceniami dla kierujących Jednostkami/Komórkami organizacyjnymi Banku, biorących udział w procesie rozpatrywania reklamacji oraz przekazuje je do Zarządu Banku w terminie do końca pierwszego kwartału kolejnego roku,
2. Sprawozdanie, o którym mowa w ust. 1, zawiera m.in:
  - 1) zestawienie zidentyfikowanych błędów, podjętych działań oraz sprawozdanie z ich usunięcia na podstawie wyjaśnień dostarczonych przez Jednostki/Komórki organizacyjne, biorące udział w procesie reklamacyjnym;
  - 2) analizę reklamacji pod kątem:
    - a) ilościowym - prezentującym najistotniejsze wielkości dotyczące reklamacji m.in. liczbę zarejestrowanych i rozpatrzonych reklamacji, procent zasadnych reklamacji,
    - b) jakościowym - akcentującym aspekty związane z jakością procesu obsługi reklamacji oraz komunikacji z Klientami w tym zakresie,
    - c) problemowym - obrazującym reklamacje w perspektywie problemów zgłaszanych przez Klientów i reklamowanych produktów/usług,
    - d) kosztowym - analizę dotyczącą poniesionych przez Bank kosztów związanych z uznaniem reklamacji Klientów.
3. W terminie 30 dni od zakończenia roku kalendarzowego, Komórka wiodąca przygotowuje i przedkłada Zarządowi Banku sprawozdanie dla Rzecznika Finansowego zgodnie z wzorem wymaganym za dany okres przez Rzecznika Finansowego.
4. Sprawozdanie, o którym mowa w ust. 3, Bank przesyła do Rzecznika Finansowego w terminie do 45 dnia od zakończenia roku kalendarzowego.
5. Niezależnie od zadań wykonywanych przez Komórkę Wiodącą, Stanowisko ds. zgodności i kontroli wewnętrznej przeprowadza analizę danych dotyczących reklamacji oraz ich rozpatrywania, a także monitoruje funkcjonowanie procesu rozpatrywania reklamacji.