



BANK SPÓŁDZIELCZY W JANOWIE LUBELSKIM  
GRUPA DPS

*Załącznik do Uchwały Nr 68/09/2024  
Zarządu Banku Spółdzielczego  
w Janowie Lubelskim  
z dnia 16.09.2024 r.*

## **INSTRUKCJA ROZPATRYWANIA REKLAMACJI ORAZ ZGŁOSZEŃ W BANKU SPÓŁDZIELCZYM W JANOWIE LUBELSKIM**

## Metryka regulacji

### Podstawowe dane regulacji:

Właściciel dokumentu	Dyrektor Biura Zarządu
Pełna nazwa dokumentu	Instrukcja rozpatrywania reklamacji oraz zgłoszeń w Banku Spółdzielczym w Janowie Lubelskim
Data wydania	16.09.2024 r.
Data obowiązywania	17.09.2024 r.
Uchyła	Instrukcję rozpatrywania reklamacji oraz zgłoszeń w Banku Spółdzielczym w Janowie Lubelskim stanowiącą Załącznik do Uchwały nr 104/11/2021 Zarządu Banku Spółdzielczego w Janowie Lubelskim z dnia 02.11.2021 r.
Zmienia	-
Wykonuje	-
Kogo obowiązuje	Wszystkie jednostki i komórki organizacyjne

### Osoby zaangażowane:

Sporządzony przez	Justyna Mędykowska – Dyrektor Biura Zarządu
Zaakceptowany przez	Andrzej Blacha – Prezes Zarządu
Uzgodniony merytorycznie z:	Aneta Sulowska – Stanowisko ds. Zgodności i Kontroli Wewnętrznej
Sprawdzony pod względem prawnym	Wojciech Chmiel – Radca Prawny

### Historia zmian:

Data	Rodzaj zmian	Autor	Zatwierdził (osoba/stanowisko)
19.07.2024	Utworzenie dokumentu.	Justyna Mędykowska – Dyrektor Biura Zarządu	
16.09.2024			Zarząd Banku

### Dokumenty Powiązane:

1. Instrukcja wydawania i obsługi kart debetowych
2. Instrukcja wydawania i obsługi kart kredytowych
3. Instrukcja zarządzania incydem bezpieczeństwa w Banku Spółdzielczym w Janowie Lubelskim
4. Zasady zarządzania ryzykiem operacyjnym w Banku Spółdzielczym w Janowie Lubelskim

## Spis treści

Rozdział 1. Postanowienia ogólne -----	4
Rozdział 2. Definicje-----	4
Rozdział 3. Składanie reklamacji/zgłoszeń -----	6
Rozdział 4. Rejestracja reklamacji/zgłoszeń -----	8
Rozdział 5. Tryb rozpatrywania reklamacji -----	12
Rozdział 6. Udział Placówek sprzedażowych/Komórek organizacyjnych w procesie obsługi reklamacji -----	14
Rozdział 7. Obsługa zgłoszeń -----	16
Rozdział 8. Uznanie roszczeń -----	20
Rozdział 9. Obsługa reklamacji/zgłoszeń powiązanych z ryzykami-----	20
Rozdział 10. Dokumentowanie procesu rozpatrywania reklamacji/zgłoszeń -----	21
Rozdział 11. Termin udzielania odpowiedzi -----	22
Rozdział 12. Zasady udzielania odpowiedzi -----	22
Rozdział 13. Odwołania od odpowiedzi Banku na reklamacje/zgłoszenia -----	24
Rozdział 14. Tryb usuwania nieprawidłowości -----	24
Rozdział 15. Raportowanie i analiza reklamacji wpływających do Banku -----	25

## Wykaz Załączników

- Załącznik nr 1 - Informacja o zasadach składania i rozpatrywania reklamacji oraz zgłoszeń o transakcjach nieautoryzowanych w Banku Spółdzielczym w Janowie Lubelskim
- 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 - Dziennik korespondencji przychodzącej
- Załącznik nr 6 - Dziennik korespondencji wychodzącej

## Rozdział 1. Postanowienia ogólne

### § 1.

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

## 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 Janowie Lubelskim;
  - 3) **BIK** - Biuro Informacji Kredytowej;
  - 4) **IOD** - Inspektor Ochrony Danych;
  - 5) **Instrukcja** - niniejsza Instrukcja rozpatrywania reklamacji oraz zgłoszeń;
  - 6) **Instrumenty finansowe** - instrumenty, o których mowa w art. 2 Ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi;
  - 7) **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;
  - 8) **Klient** - Klient indywidualny lub instytucjonalny, każda osoba, która w swoim imieniu lub w imieniu innej osoby fizycznej jak też podmiot gospodarczy lub instytucja, która posiada aktywną relację z Bankiem;
  - 9) **Klient indywidualny** - będący osobą fizyczną Klient Banku, osoba nawiązująca relacje z Bankiem;
  - 10) **Klient instytucjonalny** - podmiot gospodarczy bądź instytucja, Klient Banku niebędący Klientem indywidualnym;
  - 11) **Komórka organizacyjna** - wewnętrzny element struktury jednostek organizacyjnych lub innych komórek organizacyjnych w Banku, np. Zespoły, Samodzielne Stanowiska;
  - 12) **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 Biuro Zarządu;
  - 13) **Korespondencja do osoby trzeciej** - realizacja wysyłki informacji bankowej kierowanej do Klienta Banku w formie SMS, pisemnej lub mailowej na adres lub numer telefonu osoby trzeciej, skutkująca ryzykiem ujawnienia danych osobowych Klienta Banku;

- 14) **Odwołanie** - kolejne wystąpienie Klienta wyrażone pisemnie, odnoszące się do odpowiedzi udzielonej przez Bank na wcześniej złożoną reklamację;
- 15) **OGNIVO** - aplikacja internetowa przeznaczona do elektronicznej wymiany informacji, w szczególności związanych z rozliczeniami bankowymi;
- 16) **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 Placówek sprzedażowych/Komórek lub osób działających w imieniu Banku;
- 17) **Podmiot zewnętrzny** - instytucja nadzorcza względem Banku albo inny podmiot działający w obszarze ochrony praw Klientów Banku, w szczególności Komisja Nadzoru Finansowego, Sąd Polubowny przy KNF, Urząd Ochrony Danych Osobowych, Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Rzecznik Finansowy;
- 18) **Placówka sprzedażowa** - Oddział, POK, Zespół wsparcia sprzedaży;
- 19) **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, Banku Gospodarstwa Krajowego;
- 20) **Rejestr reklamacji kartowych Visiona Claims** - moduł aplikacji Visiona, służący rejestrowaniu reklamacji dotyczących transakcji dokonanych przy użyciu kart płatniczych;
- 21) **Rejestr Reklamacji** - baza służąca rejestrowaniu wszystkich reklamacji wpływających do Banku z wyłączeniem spraw dotyczących transakcji dokonanych przy użyciu kart płatniczych;
- 22) **reklamacja** - wystąpienie skierowane do podmiotu rynku finansowego przez jego klienta, w którym klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez podmiot rynku finansowego;
- 23) **Reklamacja szczególnie skomplikowana** - reklamacja, dla której nie jest możliwe udzielenie odpowiedzi w terminie 15 dni roboczych (dla reklamacji związanych z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej) lub 30 dni kalendarzowych (dla pozostałych reklamacji) z uwagi na:
  - a) konieczność pozyskania dodatkowych opinii, np. od podmiotów zewnętrznych;
  - b) skomplikowany/wielowątkowy stan faktyczny,
  - c) konieczność zgromadzenia, przetworzenia i przeanalizowania dużej ilości danych,
  - d) konieczność przeprowadzenia dodatkowych analiz,

We wskazanych przypadkach maksymalny czas udzielenia odpowiedzi może wynieść: 35 dni roboczych (dla reklamacji związanych z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej) lub 60 dni kalendarzowych (dla pozostałych reklamacji). W przypadku przedłużonego terminu Klient zostaje poinformowany o przyczynie opóźnienia, okolicznościach, które muszą zostać ustalone oraz przewidywanym terminie udzielenia odpowiedzi.

- 24) **system riskAB** – aplikacja wspomagająca proces zarządzania ryzykiem operacyjnym w Banku;

- 25) **trwały nośnik informacji** - nośnik (informacji) umożliwiający użytkownikowi (Klientowi) przechowywanie adresowanych (przez Bank) do niego informacji w sposób umożliwiający dostęp do nich przez okres odpowiedni do celów (wynikających z zawartej Umowy) sporządzenia tych informacji i pozwalający na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci;
  - 26) **Ustawa** – ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej;
  - 27) **Ustawa o dystrybucji ubezpieczeń** - ustawa z dnia 15 grudnia 2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń.
  - 28) **Visiona Claims** - moduł aplikacji Visiona, umożliwiający rejestrowanie i procesowanie reklamacji dotyczących kart płatniczych.
  - 29) **Zgłoszenie** - wystąpienie/wniosek o wyjaśnienie bądź rozpoznanie sprawy Klienta/osoby niebędącej Klientem Banku, niemający charakteru reklamacji np. wniosek dotyczący otrzymywania niechcianej korespondencji oraz wystąpień Klientów dotyczących nieprawidłowo zrealizowanych przez nich przelewów;
  - 30) **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 dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych ;
2. Nieuwzględnione 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 oraz zgłoszeń jest przekazywana Klientowi w regulaminie, na etapie zawierania umowy.
2. Informacja o zasadach składania i rozpatrywania reklamacji oraz zgłoszeń w Banku jest:
  - 1) publikowana na stronie internetowej Banku [www.bsjl.pl](http://www.bsjl.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 Powiatowy albo Miejski Rzecznik Konsumentów, Arbiter Bankowy) albo w roli przedstawiciela ustawowego, np. osobę fizyczną będącą kuratorem, opiekunem prawnym oraz za pośrednictwem dostawcy usług.
2. Reklamacje/zgłoszenia przyjmowane są w następujących formach:
  - 1) pisemnej - w postaci papierowej drogą korespondencyjną lub poprzez złożenie pisma w Placówce sprzedażowej, z zastrzeżeniem §5 ust. 7 - 8;
  - 2) elektronicznej poprzez system bankowości elektronicznej lub pocztę elektroniczną;
  - 3) ustnej - w rozmowie telefonicznej z pracownikiem Placówki sprzedażowej przyjmującym reklamację osobiście, z zastrzeżeniem §5 ust. 7 - 8;

Dane kontaktowe dostępne są na stronie internetowej Banku oraz w Placówkach sprzedażowych.

3. Reklamacja/zgłoszenie Klienta powinny zawierać zastrzeżenia związane z działalnością prowadzoną przez Bank oraz dane pozwalające na identyfikację osoby, której sprawa dotyczy.
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/zgłoszenia. W szczególności kiedy reklamacja dotyczy transakcji dokonanej przy użyciu karty w punkcie sprzedaży Akceptanta, pracownik Placówki sprzedażowej 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 sytuacji, gdy reklamację/zgłoszenie składa osoba, która nie zawarła umowy z Bankiem, albo wobec której nie został wypełniony obowiązek informacyjny o zasadach składania i rozpatrywania reklamacji, Bank przekazuje osobie składającej reklamację w chwili przyjęcia lub w terminie 7 dni kalendarzowych od dnia przyjęcia reklamacji, informację o zasadach składania i rozpatrywania reklamacji oraz zgłoszeń o transakcjach nieautoryzowanych, której wzór stanowi załącznik numer 1, chyba że udzieli odpowiedzi na reklamację przed upływem ww. terminu.
6. 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 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 lub usunięcie danych w MIG - BR;
  - 11) wniosków o korektę lub usunięcie danych w BIK;
  - 12) wniosków o proporcjonalny zwrot poniesionych kosztów przy przedterminowej spłacie kredytu konsumenckiego w całości lub części;
  - 13) anonimowych zgłoszeń i donosów;
  - 14) blokad STIR;
  - 15) zgłoszeń dotyczących kierowania korespondencji do osoby trzeciej;
  - 16) 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;

- 17) komentarzy i wiadomości zamieszczonych/przesłanych na profilach Banku w mediach społecznościowych.
  - 18) zastrzeżeń lub reklamacji złożonych przez kontrahenta Banku na działanie Banku w ramach współpracy wynikających z umów zawartych pomiędzy Bankiem a tym kontrahentem lub rozliczeń za usługi na podstawie umów handlowych.
7. Odpowiedzialność za udzielanie odpowiedzi na pisma wskazane w ust. 6 spoczywa odpowiednio na:
- 1) w zakresie ust. 6 pkt 1-3 - Placówce sprzedażowej, do której przypisany jest Klient;
  - 2) w zakresie ust. 6 pkt 4-5 – Zespół Księgowości i Rozliczeń;
  - 3) w zakresie ust. 6 pkt 6 – Biuro Zarządu
  - 4) w zakresie ust. 6 pkt 7 – Zespół Księgowości i Rozliczeń;
  - 5) w zakresie ust. 6 pkt 8 – Zespół Monitoringu, Klasyfikacji Ekspozycji Kredytowych oraz Wierzytelności Trudnych;
  - 6) w zakresie ust. 6 pkt 9 – IOD;
  - 7) w zakresie ust. 6 pkt 10-12 – Placówce sprzedażowej do której przypisany jest klient;
  - 8) w zakresie ust. 6 pkt 13 - 15 – Biuro Zarządu zgodnie z zasadami określonymi w Rozdziale 7 Instrukcji;
  - 9) w zakresie ust. 6 pkt 16 – Biuro Zarządu na podstawie wniosków z analizy materiałów dostarczonych przez komórki merytoryczne oraz ustaleń i stanowiska Banku przyjętego w procesie reklamacyjnym, jeżeli taki uprzednio wystąpił.
  - 10) w zakresie ust. 6 pkt 17 – Biuro Zarządu.
  - 11) w zakresie ust. 6 pkt 18 – Biuro Zarządu.

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

### **§ 5.**

1. W chwili przyjęcia zgłoszenia pracownik ocenia czy sprawa kwalifikuje się do rejestracji w Rejestrze Reklamacji jako reklamacja czy jako wniosek niemający charakteru reklamacji.
2. Reklamacje/zgłoszenia przyjmowane są w miejscu ich złożenia, a Bank nie ma prawa odmówić ich przyjęcia.
3. Reklamacje oraz zgłoszenia podlegają niezwłocznemu Zarejestrowaniu, tj. najpóźniej następnego dnia roboczego od otrzymania, 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.
4. Rejestr Reklamacji jest prowadzony w formie elektronicznej, pozwalającej na rejestrację informacji na temat reklamacji/zgłoszeń wraz z funkcją każdorazowej rejestracji dat oraz autorów wprowadzanych do niego zmian - (poglądowy zakres danych do rejestrowania dla każdej sprawy reklamacyjnej zawiera załącznik numer 4).
5. Pracownik Placówki sprzedażowej, Komórki wiodącej, rejestrując reklamację w Rejestrze Reklamacji,



- 1) określa jej status „do rozpatrzenia”;
- 2) weryfikuje i określa „typ relacji” poprzez wybór jednej z dwóch kategorii dostępnych w Rejestrze Reklamacji:
  - a) Klient Banku,
  - b) Były Klient Banku;
  - c) Osoba niebędąca Klientem Banku.
6. Zgłoszenie osób niebędących Klientami Banku rejestruje się w Rejestrze Reklamacji odpowiednio: „dotyczy osoby niebędącej Klientem Banku”.
7. Postanowienia ust. 1 -5 stosuje się odpowiednio do Pism urzędowych.
8. Pracownik dokonujący rejestracji reklamacji/zgłoszenia złożonej osobiście w Placówce sprzedażowej jest zobowiązany uzyskać od Klienta potwierdzenie aktualności danych teleadresowych znajdujących się w systemie finansowo - księgowym Banku-defBank.
9. Pracownik Placówki sprzedażowej przyjmujący reklamację/zgłoszenie złożoną osobiście zobowiązany jest, po zweryfikowaniu tożsamości Klienta zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie procedurami, podjąć następujące czynności:
  - 1) jeżeli reklamacja zawiera zastrzeżenia dotyczące transakcji kartowej, przyjąć od Klienta reklamację/zgłoszenie na formularzu stanowiącym załącznik nr 2 do Instrukcji i zgodnie z Instrukcją wydawania i obsługi kart debetowych oraz z Instrukcją wydawania i obsługi kart kredytowych zarejestrować reklamację w Visiona Claims.
  - 2) jeżeli reklamacja/zgłoszenie zawiera zastrzeżenia dotyczące Produktu ubezpieczeniowego i związanej z nim ochrony ubezpieczeniowej:
    - a) 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),
    - b) zarejestrować reklamację w Rejestrze Reklamacji ze wskazaniem powodu reklamacji „bancassurance”;
  - 3) jeżeli reklamacja zawiera zastrzeżenia dotyczące działania Banku jako agenta ubezpieczeniowego:
    - a) przyjąć zgłoszenie reklamacyjne w formie pisemnej/sporzędzić notatkę z przeprowadzonej rozmowy z Klientem na formularzu stanowiącym załącznik nr 2 do Instrukcji,
    - b) zarejestrować reklamację w Rejestrze Reklamacji ze wskazaniem powodu reklamacji „jakość obsługi”;
  - 4) jeżeli reklamacja dotyczy nieuzasadnionego lub niezgodnego ze stanem faktycznym obciążenia rachunku bankowego kwotą transakcji dokonanej za pośrednictwem usługi BLIK, Użytkownik aplikacji składa reklamację na formularzu stanowiącym załącznik nr 2 do Instrukcji. Pracownik obsługi przekazuje powyższy załącznik do Zespołu Księgowości i Rozliczeń, który niezwłocznie na jego podstawie uzupełnia brakujące dane danymi z systemu Multicentaur oraz wysyła e-maila na adres [gwarancja.rozrachunku@bankbps.pl](mailto:gwarancja.rozrachunku@bankbps.pl) zawierającego następujące dane: identyfikator transakcji nadany przez Polski Standard Płatności (PSP) – (TXREF do zweryfikowania w Multicentaur), identyfikator transakcji nadany przez uczestnika (EXTTXREF do zweryfikowania w Multicentaur), datę rejestracji transakcji (kiedy płatność została wykonana), kwotę transakcji, walutę transakcji, a także w przypadku, gdy reklamacja dotyczy transakcji wykonanej w bankomacie należy dodać

lokalizację tego bankomatu. Na każdym etapie Zespół Księgowości i Rozliczeń informuje Komórkę wiodącą o przebiegu postępowania celem udzielenia odpowiedzi zgodnie z Instrukcją.

- 5) jeżeli reklamacja dotyczy przekazania płatności P2P (płatność na telefon) przez użytkownika na niewłaściwy rachunek odbiorcy, klient składa reklamację na załączniku nr 2 do Instrukcji, a następnie pracownik obsługi przekazuje go do Zespołu Księgowości i Rozliczeń, który zgłasza reklamację za pośrednictwem witryny Ognivo (Moduł Reklamacji i Zgłoszeń) jako reklamację dotyczącą płatności wykonanej w systemie ExpressElixir. Na każdym etapie Zespół Księgowości i Rozliczeń informuje Komórkę wiodącą o przebiegu postępowania celem udzielenia odpowiedzi zgodnie z Instrukcją.
10. Reklamacja zgłaszana do PSP nie może zawierać żadnych danych wrażliwych (danych osobowych klienta, numeru NRB).
11. W przypadku wystąpienia nieautoryzowanej transakcji BLIK, pracownik przyjmujący reklamację niezwłocznie przekazuje formularz do Zespołu Informatyki, który po sprawdzeniu przekazuje informację do Zespołu Księgowości i Sprawozdawczości. Kwota transakcji BLIK księgowana jest przez Zespół Księgowości i Sprawozdawczości.
12. Zwrócona kwota nieautoryzowanej transakcji BLIK przywraca obciążony rachunek tą kwotą do stanu jaki istniałby, gdyby nie miała miejsca nieautoryzowana transakcja płatnicza zgodnie z § 15 Instrukcji.
13. Na każdym etapie i o ostatecznym wyniku rozpatrzenia zgłoszenia przez instytucję zewnętrzną Zespół Księgowości i Rozliczeń informuje Komórkę wiodącą przekazując jej wszystkie otrzymane informacje celem udzielenia odpowiedzi zgodnie z Instrukcją.
14. Każdorazowo powyższe reklamacje są rozpatrywane przy współpracy z Zespołem Informatyki, a w razie zaistnienia potrzeby odpowiedź konsultowana jest z Radcą Prawnym.

Jeżeli reklamacja zawiera zastrzeżenia dotyczące tematów niewskazanych w pkt 9 ppkt od 1 do 5, włącznie z reklamacjami dotyczącymi produktów lub usług oferowanych na podstawie umów z Instytucjami współpracującymi, należy przyjąć od Klienta reklamację/zgłoszenie na formularzu stanowiącym załącznik nr 2 do Instrukcji i zarejestrować reklamację/zgłoszenie w Rejestrze Reklamacji wraz ze wskazaniem powodu reklamacji, który jednoznacznie określa temat reklamacji/zgłoszenia.

15. W przypadku przyjmowania reklamacji telefonicznie przez pracownika placówki sprzedażowej, pracownik zobowiązany jest podjąć następujące czynności:

- 1) jeżeli reklamacja zawiera zastrzeżenia dotyczące transakcji kartowej, zadać Klientowi pytania zawarte na formularzu stanowiącym załącznik nr 2 do Instrukcji oraz przekazać Klientowi informację o konieczności wypełnienia i podpisania przez Klienta załącznika nr 11 do Instrukcji wydawania i obsługi kart debetowych, które Klient może przekazać do Banku bezpośrednio do placówki sprzedażowej lub za pomocą wiadomości mailowej na skrzynkę [bank@bsjl.pl](mailto:bank@bsjl.pl). Następnie powinien zarejestrować reklamację w systemie Visiona Claims.
- 2) jeżeli reklamacja zawiera zastrzeżenia dotyczące transakcji na rachunku bankowym zadać klientowi pytania zawarte na formularzu stanowiącym załącznik nr 2 do Instrukcji oraz zarejestrować reklamację w Rejestrze reklamacji.
- 3) jeżeli reklamacja zawiera zastrzeżenia dotyczące Produktu ubezpieczeniowego i związanej z nim ochrony ubezpieczeniowej:

- a) poinformować Klienta o możliwości zapoznania się z zasadami rozpatrywania reklamacji przez towarzystwo ubezpieczeniowe, którego reklamacja dotyczy, opublikowanymi na stronie danego towarzystwa ubezpieczeniowego;
- b) zarejestrować reklamację w Rejestrze Reklamacji ze wskazaniem powodu reklamacji „bancassurance”;

jeżeli reklamacja zawiera zastrzeżenia dotyczące działania Banku jako agenta ubezpieczeniowego:

- a) sporządzić notatkę z przeprowadzonej rozmowy z Klientem 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 ppkt od 1 do 3, włącznie z reklamacjami dotyczącymi produktów lub usług oferowanych na podstawie umów z Instytucjami Współpracującymi lub pośrednikami hipotecznymi, zadać Klientowi pytania zawarte na formularzu stanowiącym załącznik nr 2 do Instrukcji i zarejestrować reklamację w Rejestrze Reklamacji poprzez uzupełnienie pól wymaganych do wypełnienia wraz ze wskazaniem powodu reklamacji, który jednoznacznie określa temat reklamacji/zgłoszenia.

16. W przypadku zgłoszeń przez Klienta zastrzeżenia dotyczącego braku możliwości dysponowania środkami na rachunku bankowym - pracownik Placówki sprzedażowej, postępuje zgodnie z postanowieniami § 11.
17. Uprawnienia do powyższych rejestrów posiada pracownik Komórki wiodącej oraz wyznaczeni w tym zakresie pracownicy Banku. Kierujący Komórkami organizacyjnymi w Banku odpowiedzialni są za zapewnienie ich pracownikom dostępu do odpowiednich rejestrów.
18. Komórka wiodąca jest odpowiedzialna za zarejestrowanie reklamacji oraz zgłoszeń Klientów i osób niebędących Klientami Banku wpływających do Centrali Banku:
  - 1) za pośrednictwem bankowości elektronicznej;
  - 2) elektronicznie, na adres bank@bsjl.pl;
  - 3) kierowanej do Zarządu Banku;
  - 4) w formie Pism urzędowych;
  - 5) otrzymanej w formie papierowej bezpośrednio z Oddziałów Banku lub innych Komórek organizacyjnych lub Instytucji współpracujących;
19. Reklamacje dotyczące transakcji dokonanych kartą płatniczą, pracownik Komórki organizacyjnej przyjmujący reklamacje niezwłocznie, tj. w chwili przyjęcia, rejestruje w Visiona Claims w celu ich dalszego procesowania, zgodnie z odrębnymi regulacjami.
20. Reklamacje/zgłoszenia kierowane bezpośrednio do Zarządu Banku należy niezwłocznie, tj. najpóźniej następnego dnia roboczego po ich wpływie do Komórki wiodącej zarejestrować w Rejestrze reklamacji celem rejestracji i dalszej obsługi.
21. Wszystkie reklamacje/zgłoszenia wpływające do Centrali Banku za pośrednictwem operatora pocztowego podlegają ewidencji w dzienniku korespondencji przychodzącej, po czym pracownik kancelarii przekazuje niezwłocznie, tj. najpóźniej następnego dnia roboczego, oryginał korespondencji do Komórki wiodącej w celu rejestracji w dzienniku korespondencji przychodzącej zgodnie z załącznikiem nr 5 do Instrukcji w odpowiednim rejestrze zgodnie z ust. 3.

22. W przypadku, gdy Komórka wiodąca błędnie otrzyma pismo, z powodu zakwalifikowania go jako reklamacja/zgłoszenie Klienta, Komórka wiodąca dekretuje i przekazuje je do odpowiedniej Komórki organizacyjnej, która jest odpowiedzialna za udzielenie odpowiedzi zgodnie z zasadami ogólnymi.
23. Pracownik Komórki wiodącej, Placówki sprzedażowej, po otrzymaniu reklamacji, dokonuje jej niezwłocznej, tj. nie później niż następnego dnia roboczego, rejestracji w jednym z dwóch rejestrów.
24. Wprowadzone do Rejestru Reklamacji zapisy nie mogą być przedmiotem zmian innych niż wynikające z Instrukcji.
25. 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. 6, 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 sprawy;
  - 4) wskazanie Placówki sprzedażowej/Komórki organizacyjnej, której obszar działania dotyczy sprawa;
  - 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 §19;
  - 9) zaewidencjonowanie zdiagnozowanych nieprawidłowości;
  - 10) przekazanie odpowiedzialnym za poszczególne obszary Komórkom organizacyjnym informacji na temat zdiagnozowanych nieprawidłowości lub przyczyn ich powstania.
3. Komórką wiodącą w procesie rozpatrywania reklamacji jest Biuro Zarządu.
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 na zasadach ogólnych, w terminach określonym w §19.

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 współpracującej z zastrzeżeniem postanowień ust 7 oraz zachowania terminów udzielenia odpowiedzi wskazanych w §19.
7. W przypadku, jeżeli reklamacja zawiera zastrzeżenia dotyczące Produktów Instytucji współpracujących i będących w ofercie Banku, pracownik Komórki Wiodącej wysyła pismo do Klienta informując go o konieczności przekazania przez niego reklamacji/zgłoszenia do podmiotu odpowiedzialnego za Produkt. Status „rozpatrzona” zostaje nadany z chwilą przekazania Klientowi odpowiedzi.

## § 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 Placówki sprzedażowej/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, osobę odpowiedzialną za rozpatrzenie reklamacji wyznacza Członek Zarządu nadzorujący Komórkę wiodącą.

6. Reklamacje dotyczące transakcji dokonanych przy użyciu kart płatniczych, procesowane są w oparciu regulacje Visa i Mastercard.

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

### **§ 8.**

1. Dyrektorzy Placówek sprzedażowych/Komórek organizacyjnych Banku odpowiedzialni są za:
  - 1) wyznaczenie pracownika w nadzorowanej Placówce sprzedażowej/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 Placówek sprzedażowych/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 o współpracy są rozpatrywane przez Bank we współpracy z podmiotem, którego reklamacja dotyczy.
3. W przypadku otrzymania od Komórki wiodącej żądania dokonania analizy problemu, Komórka organizacyjna udziela takiej informacji Komórcie wiodącej niezwłocznie, zgodnie ze stanem faktycznym, w sposób wyczerpujący oraz z uwzględnieniem specyfiki obszaru, którego dotyczy.
4. Czas przygotowania stanowiska/wyjaśnień w Komórcie organizacyjnej, której obszaru działania dotyczy problem, nie powinien przekraczać 3 dni roboczych od momentu otrzymania informacji o nim z Komórki wiodącej z zastrzeżeniem postanowień §12 ust. 4.
5. Komórka organizacyjna, która otrzyma informację o reklamacji Klienta odnoszącej się do obszaru zarządzanego przez daną Komórkę organizacyjną, jest zobowiązana niezwłocznie dokonać analizy i w razie potrzeby doprowadzić do usunięcia nieprawidłowości lub przyczyny jej powstania, zdiagnozowanej na podstawie reklamacji.
6. Odpowiedzialność za realizację zadań wskazanych w ust. 3 - 5 spoczywa na kierujących Komórkami organizacyjnymi, uczestniczącymi w procesie reklamacyjnym.
7. Odpowiedź na reklamację, zgłoszenie lub Pismo urzędowe
  - 1) w zakresie nieautoryzowanej transakcji płatniczej;
  - 2) dotyczące prania pieniędzy i finansowania terroryzmu;
  - 3) odnoszące się do zgłoszenia podejrzenia przestępstwa oraz wystąpienia incydentów bezpieczeństwa i oszustw finansowych;
  - 4) związane z naruszeniem tajemnicy bankowej i zawodowejkażdorazowo uzgadniana jest przez Komórkę wiodącą z Zarządem Banku.

8. Odpowiedzi na reklamacje:
  - 1) wpływające od Urzędu Ochrony Danych Osobowych;
  - 2) dotyczące ochrony danych osobowych i rozporządzenia RODOkażdorazowo uzgadniane są przez Komórkę wiodącą z IOD.
9. Odpowiedzi na reklamacje dotyczące:
  - 1) niezgodności działalności Banku z przepisami prawa powszechnie obowiązującego;
  - 2) nieetycznych zachowań pracowników Komórek 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 związanych z procesem klasyfikacji Klientów oraz przeprowadzania oceny adekwatności instrumentów finansowych;każdorazowo uzgadniane są przez Komórkę wiodącą z Zarządem Banku oraz Stanowiskiem ds. Zgodności i Kontroli Wewnętrznej, o ile odpowiedź nie zostanie udzielona przed powiązaniem sprawy z ryzykiem braku zgodności, 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.
10. W przypadkach dotyczących reklamacji związanych z działalnością Banku, jako agenta ubezpieczeniowego, w których konieczne jest udzielenie dodatkowych wyjaśnień / podjęcie działań, wsparcie w przygotowaniu odpowiedzi udzielane jest przez Komórkę organizacyjną odpowiedzialną za dany obszar.
11. W przypadkach budzących wątpliwości, sposób rozpatrzenia reklamacji oraz odpowiedź każdorazowo są uzgadniane z Radcą Prawnym.
12. O ile w procesie rozpatrywania reklamacji zajdzie potrzeba wyjaśnienia sprawy poprzez moduł OGNIVO, wniosek o jego wysłanie każdorazowo kierowany jest przez Komórkę wiodącą do Zespołu Księgowości i Rozliczeń.
13. Przed wysłaniem odpowiedzi do Klienta, jej treść może być konsultowana przez Komórkę wiodącą z Placówką sprzedażową, odpowiedzialną za obsługę danego Klienta.
14. W przypadku wskazanym w ust. 13, Biuro Zarządu wysyła pismo na adres mailowy doradcy – opiekuna Klienta oraz jego przełożonego w celu konsultacji. Odpowiedź z Placówki sprzedażowej powinna zostać udzielona niezwłocznie, tj. najpóźniej następnego dnia roboczego.
15. W trakcie procesowania reklamacji, pracownik Biura Zarządu na bieżąco umieszcza informację o przebiegu postępowania reklamacyjnego w Rejestrze Reklamacji oraz archiwizuje otrzymane w sprawie dokumenty.
16. Po wysłaniu odpowiedzi do Klienta, pracownik Biura Zarządu zmienia status w Rejestrze Reklamacji na „rozpatrzona”.

## **Rozdział 7. Obsługa zgłoszeń**

### **§ 9.**

1. Komórka wiodąca rozpatruje lub procesuje zgłoszenia niemające charakteru reklamacji i dotyczące:
  - 1) anonimowych zgłoszeń i donosów;
  - 2) blokad STIR;
  - 3) korespondencji do osoby trzeciej;
  - 4) zgłoszeń o rozpoznanie sprawy w zakresie nieautoryzowanych transakcji płatniczych,
  - 5) 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 których mowa w ust. 1 określają § od 10 do 14 z zaznaczeniem, że termin udzielenia odpowiedzi nie może przekroczyć 30 dni kalendarzowych albo w uzasadnionych przypadkach (z uwagi na: konieczność pozyskania dodatkowych opinii, np. od podmiotów zewnętrznych; skomplikowany/wielowątkowy stan faktyczny, konieczność zgromadzenia, przetworzenia i przeanalizowania dużej ilości danych; konieczność przeprowadzenia dodatkowych analiz) 60 dni kalendarzowych.

### **§ 10.**

1. Po wpływie do Banku zgłoszenia anonimowego jest ono przekazywane przez pracownika Jednostki/Komórki organizacyjnej, bezpośrednio do Komórki wiodącej celem zarejestrowania jej w dzienniku korespondencji przychodzącej zgodnie z załącznikiem nr 5 do Instrukcji.
2. Pracownik Biura Zarządu, zależnie od miejsca wpływu rejestruje zgłoszenie, o którym mowa w ust. 1 w Rejestrze Reklamacji ze statusem "do rozpatrzenia", wskazując jako powód „zgłoszenie anonimowe”.
3. 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 do Klienta.
4. Jeżeli informacje podane w treści zgłoszenia nie pozwalają stwierdzić, jakiego Produktu czy usługi ono dotyczy, Komórka wiodąca umieszcza taką informację w Rejestrze Reklamacji, dołącza skan zgłoszenia, notatkę służbową opisującą podjęte działania oraz zmienia status sprawy na „rozpatrzona”.

### **§ 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 Placówki sprzedażowej, 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 Placówki sprzedażowej udziela informacji o blokadzie i w przypadku chęci uzyskania przez Klienta szczegółowych wyjaśnień na trwałym nośniku informacji, wskazuje Klientowi konieczność złożenia reklamacji.
4. W przypadku jeżeli Klient zgłosi zastrzeżenia związane z blokadą rachunku telefonicznie, pracownik placówki sprzedażowej:
  - 1) wskazuje Klientowi konieczność złożenia reklamacji - reklamacja może być złożona zgodnie z zapisami ust. 2 pkt 2 i wysłana niezależnie od przeprowadzonej rozmowy na adres Banku lub zarejestrowana na podstawie zgłoszenia telefonicznego;
  - 2) udziela Klientowi informację, że zaistniała sytuacja zostanie niezwłocznie wyjaśniona;
  - 3) rejestruje reklamację w Rejestrze Reklamacji ze wskazaniem powodu jako "blokada STIR".
5. Odpowiedź na reklamację złożoną przez klienta, którego rachunek został zablokowany na żądanie Szefa Krajowej Administracji Skarbowej, uzgadniana jest przez Komórkę wiodącą z Zarządem Banku.

## § 12

1. Po wpływie do Banku zgłoszenia dotyczącego korespondencji do osoby trzeciej jest ono przekazywane przez pracownika Jednostki/Komórki organizacyjnej, który je odebrał bezpośrednio do Komórki wiodącej celem zarejestrowania jej w dzienniku korespondencji przychodzącej na podstawie załącznika nr 5 do Instrukcji. W przypadku przyjęcia zgłoszenia przez Pracownika Oddziału zgłoszenie jest rejestrowane w Rejestrze Reklamacji przez jej pracownika w chwili otrzymania.
2. Pracownik Komórki wiodącej, zależnie od miejsca wpływu rejestruje zgłoszenie, o którym mowa w ust. 1 w Rejestrze Reklamacji ze statusem "do rozpatrzenia", wskazując powód oraz przedmiot reklamacji stosowany do oznaczenia zgłoszenia dotyczącego kierowania korespondencji do osoby trzeciej.
3. Niezwłocznie po odebraniu przez pracownika Komórki wiodącej zgłoszenia dotyczącego korespondencji do osoby trzeciej, tj. najpóźniej do końca dnia roboczego, pracownik Komórki wiodącej:
  - 1) dokonuje analizy zgłoszenia celem ustalenia czy zakres przekazanych w nim informacji pozwala na identyfikację komórki będącej nadawcą wysłanej korespondencji;
  - 2) dokonuje analizy poprawności danych adresowych Klienta, na rzecz którego była realizowana wysyłka;

- 3) jeżeli z treści zgłoszenia, pracownik Komórki wiodącej jest w stanie określić nadawcę korespondencji, wysyła do tej komórki zlecenie o udostępnienie treści korespondencji będącej przedmiotem tego zgłoszenia;
  - 4) jeżeli z treści zgłoszenia, pracownik Komórki wiodącej nie jest w stanie określić nadawcy korespondencji, wysyła jednocześnie do: Jednostki/Komórki organizacyjnej, zlecenie o analizę wysyłek realizowanych w ostatnich 30 dniach kalendarzowych lub w innym okresie wynikającym z treści zgłoszenia, celem potwierdzenia lub wykluczenia nadania we wskazanym okresie przez daną komórkę korespondencji na adres osoby trzeciej korespondencyjny lub mailowy osoby trzeciej, zgodnie ze zgłoszeniem.
4. Odpowiedź na zlecenie, o którym mowa w ust. 3 pkt 3 i 4, musi zostać udzielona przez komórkę będącą jego adresatem niezwłocznie, nie później niż w ciągu 8 godzin roboczych od momentu jej wysłania przez Komórkę wiodącą.
  5. Po uzyskaniu odpowiedzi, o których mowa w ust. 4 lub w przypadku braku możliwości ustalenia treści wysłanej korespondencji na podstawie analizy wysyłek przez komórki /jednostki organizacyjne Banku, Komórka wiodąca niezwłocznie, nie później niż w ciągu 10 godzin roboczych od odebrania zgłoszenia, wysyła do IOD oraz do wiadomości Zespołu Informatyki, na adres zgloszenia@bsjl.pl, treść zgłoszenia otrzymanego od osoby trzeciej wraz z kopią wysłanej korespondencji, jeżeli taka zostanie w procesie opisanym powyżej zidentyfikowana. Zgłoszenie powinno zawierać:
    - 1) datę odebrania zgłoszenia przez Bank;
    - 2) imię i nazwisko oraz dane teleadresowe osoby, która zgłosiła otrzymanie cudzej korespondencji;
    - 3) imię i nazwisko oraz dane teleadresowe Klienta, którego ta korespondencja dotyczyła wraz z numerem modułu Klienta;
    - 4) informację czy korespondencja została wysłana listownie czy elektronicznie;
    - 5) informację o dacie nadania korespondencji, będącej przedmiotem zgłoszenia;
    - 6) informację o przyczynie przesłania korespondencji do osoby trzeciej - np. klient podał nieprawidłowe dane lub danych nie zaktualizował, błąd po stronie Banku;
    - 7) informację o wprowadzonych działaniach zaradczych jeżeli nastąpiły do tego czasu;
    - 8) potwierdzenie, że osoba trzecia została lub zostanie poproszona o usunięcie/ zniszczenie otrzymanej korespondencji.
  6. Po otrzymaniu informacji z Komórki wiodącej, IOD ocenia czy doszło do incydentu naruszenia ochrony danych osobowych i jeżeli tak, IOD:
    - 1) przekazuje Zespołowi Informatyki, który podejmuje działania dotyczące zgłoszenia incydentu bezpieczeństwa w HelpDesk oraz rejestruje incydent w systemie RiskAB;
    - 2) w razie konieczności, przeprowadza procedurę zgłoszenia do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych;
    - 3) w przypadku konieczności wydania szczególnych (nieujętych w procesie standardowym, opisanym w ust. 3) rekomendacji lub wytycznych dla komórek organizacyjnych w danej sprawie wydaje stosowne dyspozycje i nadzoruje ich wykonanie;
    - 4) w razie konieczności, opracowuje i wysyła informację do Klienta, którego dane osobowe zostały ujawnione;w terminach określonych w „Instrukcji zarządzania incydemem bezpieczeństwa w Banku Spółdzielczym w Janowie Lubelskim”.

7. Niezależnie od wyniku postępowania IOD na podstawie danego zgłoszenia, Komórka wiodąca
- 1) opracowuje i wysyła do nadawcy zgłoszenia dotyczącego otrzymywania korespondencji przez osobę trzecią, odpowiedź na zgłoszenie zawierającą pouczenie o konieczności zniszczenia otrzymanej korespondencji lub dokonania jej zwrotu zgodnie ze wskazówkami umieszczonymi na kopercie rejestrując ją w dzienniku korespondencji wychodzącej stanowiącej załącznik nr 6 do Instrukcji. Bank może odstąpić od udzielenia odpowiedzi Wnioskodawcy jeżeli w reklamacji lub podczas zgłoszenia telefonicznego wyrazi wolę w tym zakresie.
  - 2) analizuje możliwości skutecznego poinformowania Klienta o konieczności aktualizacji danych i definiuje obowiązek podjęcia minimum jednego z poniższych działań:
    - a) nawiązanie przez Oddział kontakt z Klientem wraz z przekazaniem podsumowania z podjętych działań;
    - b) nawiązanie kontaktu telefonicznego z Klientem (o ile w systemie finansowo - księgowym Banku jest zarejestrowany numer telefonu);
    - c) wysłanie przez Komórkę wiodącą, prośby o aktualizację danych za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres zgodny z dokumentacją Klienta;
    - d) wysłanie przez Komórkę wiodącą, prośby o aktualizację danych za pośrednictwem listu poleconego za potwierdzeniem odbioru, na adres korespondencyjny zgodny z dokumentacją Klienta.

### § 13.

1. Pracownik, który przyjął reklamację dotyczącą transakcji płatniczej, na którą Klient nie wyraził zgody tj. zaznaczył pkt 11 na Formularzu, stanowiącym załącznik nr 2 do Instrukcji, rejestruje sprawę w Rejestrze Reklamacji, oznacza ją jako „transakcja nieautoryzowana” wybierając właściwy znacznik w Rejestrze reklamacji oraz wskazuje powód „obsługa rachunku”, a za przedmiot „transakcja nieautoryzowana”. W przypadku transakcji kartowej reklamacja jest rejestrowana w Visiona Claims, z powodem „Klient nie przyznaje się do dokonania transakcji”.  
Zarejestrowanie reklamacji w Rejestrze Reklamacji nie zwalnia pracownika od dokonania zgłoszenia nadużycia do Zespołu Informatyki. Zgłoszenie powinno zostać dokonane na zasadach opisanych w „Instrukcji zarządzania incydem bezpieczeństwa w Banku Spółdzielczym w Janowie Lubelskim”.
2. Komórka wiodąca w przypadku otrzymania reklamacji noszącej znamiona transakcji nieautoryzowanej niezwłocznie przekazuje sprawę do rozpoznania przez Zespół Informatyki.
3. Zespół Informatyki realizuje analizę w zakresie potwierdzenia lub wykluczenia nieautoryzowanej transakcji płatniczej oraz przekazuje do Komórki wiodącej informacje o jej wyniku.
4. Komórka wiodąca niezwłocznie od otrzymania informacji o rozstrzygnięciu z Zespołu Informatyki, przygotowuje odpowiedź na reklamację. W przypadku decyzji negatywnych lub spraw wymagających przekazania Klientowi dodatkowych informacji treść odpowiedzi na reklamację przekazuje do opiniowania przez Zespół Informatyki oraz Radcę Prawnego. W przypadku decyzji o zwrocie środków Klientowi weryfikuje/potwierdza datę uznania rachunku z Zespołu Księgowości i Rozliczeń, celem jej wskazania w odpowiedzi na reklamację.

### § 14

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;

Pracownik 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 pracownika Banku zgodnie z posiadanym pełnomocnictwem.

## **Rozdział 8. Uznanie roszczeń**

### **§ 15.**

1. W sytuacjach, w których zostaje podjęta decyzja o uznaniu roszczeń Klienta, skutkująca umorzeniem opłaty, wyksięgowaniem kosztów wynikających z warunków umowy lub wypłatą odszkodowania/anulowaniem opłaty w wyniku błędu po stronie Banku, Komórka wiodąca na podstawie przeprowadzonej analizy i otrzymanych wyjaśnień ustala Komórkę organizacyjną odpowiedzialną za powstanie szkody.
2. Każdorazowo kwota uznanych roszczeń jest księgowana na koncie przejściowym „Rozrachunki z tytułu uznanych roszczeń (reklamacji) klienta”.
3. Dyspozycje uznania rachunku Klienta są podpisywane przez Głównego Księgowego, następnie przekazywane są do wiadomości Zespołu Księgowości i Sprawozdawczości, która na tej podstawie dokonuje odpowiednich księgowania.
4. Oryginały dyspozycji przechowywane są w Komórce wiodącej przy dokumentacji poszczególnych reklamacji.

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

### **§ 16.**

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 reputacji;

2. W momencie zamykania reklamacji/zgłoszeń w Rejestrze Reklamacji, pracownik Komórki wiodącej jest zobowiązany określić czy dana sprawa ma potencjalny związek z ryzykami wskazanymi w ust. 1 i dokonać odpowiedniego oznaczenia w Rejestrze Reklamacji

### **§17.**

1. Jeżeli w trakcie procesu reklamacyjnego zidentyfikowano wystąpienie ryzyka operacyjnego, a reklamacja/zgłoszenie została rozpatrzona na korzyść Klienta z jednoczesnym uznaniem rachunku, pracownik Placówki sprzedażowej/Komórki organizacyjnej zobowiązany jest do rejestracji sprawy będącej przedmiotem reklamacji w systemie riskAB. Rejestracja zdarzenia powinna nastąpić najpóźniej w 5 dniu roboczym po zakończeniu miesiąca, w którym rozpatrzono reklamację/zgłoszenie.
5. Po zakończeniu każdego miesiąca kalendarzowego, Komórka wiodąca przeprowadza analizę rozpatrzonych pozytywnie reklamacji/zgłoszeń oznaczonych w Rejestrze Reklamacji jako powiązane z ryzykiem operacyjnym, pod kątem zasadności ich rejestracji w systemie riskAB. W przypadku stwierdzenia braku rejestracji zdarzenia w riskAB, Komórka wiodąca dokonuje rejestracji zgodnie z zasadami określonymi w „Zasadach zarządzania ryzykiem operacyjnym w Banku Spółdzielczym w Janowie Lubelskim”.
2. 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 systemie riskAB zgodnie z zasadami określonymi w „Zasadach zarządzania ryzykiem operacyjnym w Banku Spółdzielczym w Janowie Lubelskim”.
3. Po zarejestrowaniu informacji o reklamacji/zgłoszeniu w systemie riskAB, pracownik Komórki wiodącej rozpatrujący reklamację/zgłoszenie umieszcza w rejestrze właściwym dla danego rodzaju sprawy numer zdarzenia operacyjnego nadany przez system riskAB.
4. Kontrolę w zakresie poprawności powiązania reklamacji/zgłoszeń z ryzykiem operacyjnym sprawuje Stanowisko Ryzyk i Analiz. Zasady dotyczące poprawności rejestracji zdarzeń operacyjnych w systemie riskAB określają „Zasady zarządzania ryzykiem operacyjnym w Banku Spółdzielczym w Janowie Lubelskim”.

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

### **§ 18.**

1. Dokumentacja procesu rozpatrywania reklamacji/zgłoszeń obejmuje w szczególności dokumenty reklamacji/zgłoszenia, notatki służbowe dotyczące sposobu jej rozpatrzenia, w tym opinie i rekomendacje innych Komórek organizacyjnych Banku oraz kopie odpowiedzi na reklamacje/zgłoszenia.
2. Oryginały dokumentacji, o której mowa w ust. 1 przechowywane są w Komórce wiodącej.
3. W przypadku złożenia reklamacji/zgłoszenia w Placówce sprzedażowej, oryginał reklamacji/zgłoszenia pozostaje w danej Placówce sprzedażowej.
4. W trakcie procesu obsługi reklamacji/zgłoszenia, pracownik Komórki wiodącej zobowiązany jest do zapisania zgromadzonych w sprawie dokumentów, w folderze utworzonym dla danej sprawy, w tym skanów korespondencji na dysku, do którego dostęp mają upoważnieni pracownicy Komórki wiodącej.
5. Całość korespondencji prowadzonej w drodze elektronicznej i związanej z procesem obsługi reklamacji / zgłoszeń jest obsługiwana poprzez skrzynkę bank@bsjl.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 obsługi reklamacji/zgłoszeń odpowiada Komórka wiodąca.

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

### **§ 19.**

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 zgłoszenia lub reklamacji niezwiązanej z realizacją Zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej albo otrzymanych od osoby niebędącej Klientem Banku;
  - 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 skomplikowanych 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 zgłoszenia lub reklamacji niezwiązanej z realizacją Zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej albo otrzymanych od osoby niebędącej Klientem Banku.
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 i wskazuje Klientowi przewidywaną datę udzielenia odpowiedzi. Termin ten nie może przekroczyć 35 dni roboczych dla reklamacji związanych z realizacją Zlecenia płatniczego oraz 60 dni kalendarzowych dla pozostałych reklamacji i zgłoszeń

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

### **§ 20.**

1. Odpowiedź na reklamację/zgłoszenie Klienta z zastrzeżeniem postanowień § 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/zgłoszenie Klienta może być przekazana w zależności od dyspozycji Klienta w tym zakresie:
  - 1) w formie pisemnej przekazanej listem poleconym wysłanej pod aktualnie obowiązujący adres korespondencyjny;
  - 2) mailowo z adresu bank@bsjl.pl, w formie załączonego do wiadomości pliku PDF, na wskazany w dokumentacji Banku adres mailowy Klienta z zastrzeżeniem, że taka forma odpowiedzi wysyłana jest wyłącznie na wniosek Klienta. W przypadku braku adresu e-mail Klienta w dokumentacji Banku, odpowiedź na reklamację wysyłana jest drogą listowną, na wskazany adres korespondencyjny.
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, chyba, że Klient wyrazi zgodę na brak udzielenia odpowiedzi na trwałym nośniku informacji.
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/zgłoszenia jest wysyłana do osoby, od której Bank otrzymał to zgłoszenie.
6. Podmioty występujące w imieniu Klienta, które nie wymagają pisemnego upoważnienia od Klienta lub osób reprezentujących interesy Klienta to podmioty spełniające kryteria określone w Definicjach, jako Podmiot zewnętrzny z wyłączeniem Arbitra Bankowego oraz Rzecznika Konsumentów (Powiatowego lub Miejskiego), którzy powinni posiadać pełnomocnictwo do reprezentowania Klientów. W przypadku otrzymania wniosku/zgłoszenia Rzecznika Finansowego, który występuje w imieniu Klienta Banku, który nie złożył co najmniej jednej reklamacji w sprawie, odpowiedź do Rzecznika Finansowego zostaje udzielona wraz z informacją o braku rozstrzygnięcia sprawy. W przypadku złożenia reklamacji/zgłoszenia przez osobę, która nie zawarła z Bankiem umowy, rozwiązała zawartą uprzednio z Bankiem umowę albo umowa z Bankiem wygasła, 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.

## § 21

1. Treść odpowiedzi z zastrzeżeniem postanowień § 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/zgłoszeniu, nie powtórzyła się w przyszłości;
  - 4) wskazanie imienia i nazwiska osoby udzielającej odpowiedzi z podaniem jej stanowiska służbowego.
2. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń Klienta, w treści odpowiedzi, należy również zawrzeć łącznie pouczenia wskazujące na możliwość odwołania oraz zwrócenia się do organów nadzorczych oraz arbitrażowych - wzór klauzuli zawiera załącznik numer 3 do Instrukcji.
  3. Pisemną odpowiedź do Klienta na złożoną przez niego reklamację/zgłoszenie podpisuje kierujący Komórką wiodącą lub wyznaczony przez niego pracownik Komórki wiodącej, zgodnie z udzielonym pełnomocnictwem. Reklamacja/zgłoszenie podlega rejestracji w dzienniku korespondencji wychodzącej zgodnie z załącznikiem nr 6 do Instrukcji.
  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 bądź pracownika Banku posiadającego pełnomocnictwo do reprezentowania Banku w przedmiotowej sprawie.

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

### **§ 22.**

1. W przypadku ponownej reklamacji/zgłoszenia Klienta, pracownik Komórki organizacyjnej przyjmujący reklamację/zgłoszenie rejestruje ją w odpowiednim Rejestrze ze statusem „odwołanie”.
2. Wybranie statusu „odwołanie” obliguje do powiązania reklamacji/zgłoszenia z pierwotną reklamacją/zgłoszeniem.
3. Rozpatrywanie ponownej reklamacji/zgłoszenia odbywa się w trybie określonym w § 6, w którym Komórka wiodąca ponownie analizuje reklamację/zgłoszenie, w szczególności nowe informacje i/lub dokumenty przedstawione przez Klienta.
4. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń Klienta w treści odpowiedzi na odwołanie należy również zawrzeć pouczenie o możliwości odwołania się .
5. Odpowiedź na ponowną reklamację/zgłoszenie Klienta podpisywana jest przez Członków Zarządu Banku zgodnie z zasadami reprezentacji.

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

### **§ 23.**

1. Jeżeli w procesie rozpatrywania reklamacji/zgłoszeń stwierdzono występowanie nieprawidłowości w działalności Komórki organizacyjnej, której reklamacja/zgłoszenie dotyczy, Komórka wiodąca definiuje wytyczne, których wdrożenie jest konieczne w celu naprawienia zaistniałej sytuacji, następnie przekazuje wytyczne do Komórki organizacyjnej, której sprawa dotyczy.



2. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości ujawnionych w toku rozpatrywania reklamacji/zgłoszenia kierujący Komórką organizacyjną, której reklamacja/zgłoszenie dotyczy, zobowiązany jest niezwłocznie podjąć działania mające na celu ich jak najszybsze wyeliminowanie.
3. Każdorazowo po otrzymaniu powiadomienia o wytycznych 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**

### **§ 24.**

1. Raz w roku Komórka wiodąca przygotowuje sprawozdanie z rozpatrzonych w poprzednim roku reklamacji i przekazuje je do Zarządu Banku oraz Stanowiska Ryzyk i Analiz w terminie do końca pierwszego kwartału kolejnego roku.
2. Sprawozdanie roczne, 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 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 do Rzecznika Finansowego zawierające informacje zgodnie z zakresem danych wskazanych przez Rzecznika Finansowego w danym roku, a następnie w terminie zgodnym z Ustawą, art. 33 Komórka Wiodąca przesyła sprawozdanie do Rzecznika Finansowego.
4. 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.