

*Załącznik nr 2 do Uchwały Nr 22
Zarządu Banku Spółdzielczego w Korycinie
z dnia 15.11.2019 roku*

**BANK SPÓŁDZIELCZY
W KORYCINIE**

INSTRUKCJA ROZPATRYWANIA REKLAMACJI ORAZ ZGŁOSZEŃ

Korycin, 2019

Spis treści

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

Wykaz Załączników

- Załącznik nr 1 - Informacja o zasadach składania i rozpatrywania reklamacji oraz zgłoszeń o transakcjach nieautoryzowanych w Banku Spółdzielczym w Korycinie
- Załącznik nr 2 - Formularz reklamacji zgłaszanej osobiście lub telefonicznie
- Załącznik nr 3 - Wzory klauzul wykorzystywanych w odpowiedziach na reklamacje
- Załącznik nr 4 - Formularz zgłoszenia transakcji nieautoryzowanej
- Załącznik nr 5 - Poglądowy zakres danych do rejestrowania dla każdej sprawy reklamacyjnej
- Załącznik nr 6 - Rejestr Reklamacji

Rozdział 1. Postanowienia ogólne

§ 1.

1. Instrukcja określa organizację przyjmowania oraz tryb postępowania przy rozpatrywaniu reklamacji oraz zgłoszeń związanych z działalnością Banku Spółdzielczego w Korycinie
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 Korycinie;
 - 3) **BIK** - -Biuro Informacji Kredytowej;
 - 4) **Instrukcja** - niniejsza Instrukcja rozpatrywania reklamacji oraz zgłoszeń;
 - 5) **Instrumenty finansowe** - instrumenty, o których mowa w art. 2 Ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi (Dz. U. z 2018, poz. 2286, ze zm.);
 - 6) **Klient** - Klient indywidualny lub instytucjonalny;
 - 7) **Klient indywidualny** - będący osobą fizyczną Klient Banku;
 - 8) **Klient instytucjonalny** - Klient Banku niebędący Klientem indywidualnym;
 - 9) **Komórka organizacyjna** - wewnętrzny element struktury jednostek organizacyjnych lub innych komórek organizacyjnych w Banku, np. Samodzielne Stanowiska;
 - 10) **Odwołanie** - kolejne wystąpienie Klienta wyrażone pisemnie, odnoszące się do odpowiedzi udzielonej przez Bank na wcześniej złożoną reklamację;
 - 11) **OGNIVO** - aplikacja internetowa przeznaczona do elektronicznej wymiany informacji, w szczególności związanych z rozliczeniami bankowymi;
 - 12) **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 lub osób działających w imieniu Banku;
 - 13) **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;
 - 14) **Produkt** - każdy produkt wewnętrzny Banku, depozytowy, kredytowy, kartowy, bankowości transakcyjnej;

- 15) **Rejestr reklamacji kartowych Visiona Claims** - moduł aplikacji Visiona, służący rejestrowaniu reklamacji dotyczących transakcji dokonanych przy użyciu kart płatniczych;
 - 16) **Rejestr Reklamacji** – rejestr wszystkich reklamacji wpływających do Banku z wyłączeniem spraw dotyczących transakcji dokonanych przy użyciu kart płatniczych;
 - 17) **reklamacja** – wystąpienie skierowane do podmiotu rynku finansowego przez Klienta, w którym Klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Bank;
 - 18) **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;
 - 19) **Ustawa** – ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz. U. 2018 poz. 2038, ze zm.);
 - 20) **Visiona Claims** - moduł aplikacji Visiona, umożliwiający rejestrowanie i procesowanie reklamacji dotyczących kart płatniczych.
 - 21) **Zgłoszenie** - wystąpienie/wniosek o wyjaśnienie bądź rozpoznanie sprawy Klienta/ osoby niebędącej Klientem Banku niemający charakteru reklamacji np. zgłoszenie dotyczące nieautoryzowanej transakcji płatniczej (z wyłączeniem transakcji dokonanych kartą płatniczą)
 - 22) **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 27 października 2017 r. o usługach płatniczych (Dz. U. 2019 poz. 659);
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 w tym dotyczących nieautoryzowanych transakcji płatniczych jest przekazywana Klientowi na etapie zawierania umowy w formie pisemnej – postanowienia w formie *załącznika nr 1* do Instrukcji.
2. Niezależnie od przekazania załącznika, o którym mowa w ust. 1., informacja o zasadach składania i rozpatrywania reklamacji oraz zgłoszeń o transakcjach nieautoryzowanych w Banku jest:
 - 1) 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) pisemnej - w postaci papierowej drogą korespondencyjną lub poprzez złożenie pisma w siedzibie Banku, z zastrzeżeniem §5 ust. 7 - 8;
 - 2) elektronicznej poprzez pocztę elektroniczną;

3) ustnej - w rozmowie telefonicznej z pracownikiem Banku przyjmującym reklamację osobiście, z zastrzeżeniem §5 ust. 7 - 8;

4) faksu.

Dane kontaktowe dostępne są na stronie internetowej Banku oraz w siedzibie Banku.

3. Reklamacja/zgłoszenie Klienta powinna zawierać zastrzeżenia związane z działalnością prowadzoną przez Bank oraz dane pozwalające na jego 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 Banku 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 nr 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 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.
7. Odpowiedzialność za udzielanie odpowiedzi na pisma wskazane w ust. 6 spoczywa odpowiednio na poszczególne komórki organizacyjne w 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. Wszystkie reklamacje oraz zgłoszenia podlegają niezwłocznemu, 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 papierowej *Załącznik nr 6* do instrukcji, pozwalającej na trwałą rejestrację informacji na temat reklamacji/zgłoszeń 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 nr 5*).
5. Pracownik Banku, 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) Osoba niebędąca Klientem.
6. Zgłoszenie osób niebędących Klientami Banku rejestruje się w Rejestrze Reklamacji odpowiednio: „dotyczy osoby niebędącej Klientem Banku”.
7. Pracownik dokonujący rejestracji reklamacji/zgłoszenia złożonej osobiście w siedzibie Banku jest zobowiązany uzyskać od Klienta potwierdzenie aktualności danych teled adresowych znajdujących się w systemie finansowo - księgowym Banku Novum Noe.
8. Pracownik Banku 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, sporządzić notatkę i zgodnie z „Instrukcją procesowania reklamacji kartowych” zarejestrować reklamację w Visiona Claims wraz z podpisanym przez Klienta formularzem reklamacyjnym;

- 2) jeżeli reklamacja zawiera zastrzeżenia dotyczące innych tematów niż w pkt 1, sporządzić notatkę z przeprowadzonej rozmowy z Klientem na formularzu stanowiącym *Załącznik nr 2* do Instrukcji i zarejestrować reklamację w Rejestrze Reklamacji wraz ze wskazaniem powodu reklamacji, który jednoznacznie określa temat reklamacji/zgłoszenia (np. dla reklamacji dotyczącej realizacji decyzji komorniczych powód „zajęcie komornicze”, dla reklamacji dotyczącej nieprawidłowego harmonogramu - powód „obsługa kredytu”).
9. 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”.
 - 2) jeżeli reklamacja zawiera zastrzeżenia dotyczące innych tematów niewskazanych w pkt 1, sporządzić notatkę z przeprowadzonej rozmowy z Klientem 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 (np. dla reklamacji dotyczącej realizacji decyzji komorniczych - powód „zajęcie komornicze”, dla reklamacji dotyczącej nieprawidłowego harmonogramu - powód „obsługa kredytu”).
10. W przypadku zgłoszeń przez Klienta zastrzeżenia dotyczącego braku możliwości dysponowania środkami na rachunku bankowym - pracownik Banku postępuje zgodnie z zapisami § 11.
11. Postanowienia ust. 1 -5 stosuje się odpowiednio do Pism urzędowych.
12. Uprawnienia do powyższych rejestrów posiadają wyznaczeni w tym zakresie pracownicy Banku. Kierujący Komórkami organizacyjnymi w Banku odpowiedzialni są za zapewnienie ich pracownikom dostępu do odpowiednich rejestrów.
13. Pracownik Banku odpowiedzialny jest za zarejestrowanie reklamacji oraz zgłoszeń Klientów i osób niebędących Klientami Banku oraz płatników złożonych za pośrednictwem dostawców w rozumieniu Ustawy o usługach płatniczych wpływających do Banku:
 - 1) elektronicznie, na adres centrala@bskorycin.pl;
 - 2) kierowanej do Zarządu Banku;
 - 3) w formie Pism urzędowych;
 - 4) otrzymanych od podmiotów będących dostawcami usług.
14. Reklamacje dotyczące transakcji dokonanych kartą płatniczą, pracownik Banku przyjmujący reklamacje niezwłocznie, tj. w chwili przyjęcia, 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 odpowiedzialnym pracownikom celem rejestracji i dalszej obsługi.
16. Wszystkie reklamacje/zgłoszenia wpływające do Banku za pośrednictwem operatora pocztowego podlegają ewidencji w dzienniku korespondencji przychodzącej, po czym pracownik przekazuje niezwłocznie, tj. najpóźniej następnego dnia roboczego, oryginał korespondencji do pracownika odpowiedzialnego za obsługę reklamacji.
17. Pracownik Banku, po otrzymaniu reklamacji, dokonuje jej niezwłocznej, tj. nie później niż następnego dnia roboczego, rejestracji w Rejestrze.

18. Wprowadzone do Rejestru Reklamacji zapisy nie mogą być przedmiotem zmian innych niż wynikające z Instrukcji.
19. 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.
20. Administratorem Rejestru Reklamacji jest Bank.

Rozdział 5. Tryb rozpatrywania reklamacji

§ 6.

1. Wszystkie przyjęte reklamacje wymagają analizy.
2. Zadaniem pracowników Banku 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 komórki organizacyjnej 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) pozyskanie informacji oraz wyjaśnień niezbędnych do ustalenia stanu faktycznego;
 - 5) ocena zasadności zgłoszonej reklamacji;
 - 6) rozstrzygnięcie kwestii zgłaszanych przez Klienta;
 - 7) udzielenie wyczerpującej odpowiedzi do Klienta z zachowaniem terminów, o których mowa w §18;
 - 8) zaewidencjonowanie zdiagnozowanego problemu;

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

Rozdział 6. Udział Komórek organizacyjnych w procesie obsługi reklamacji

§ 8.

1. Członek Zarządu Banku odpowiedzialny jest za:
 - 1) wyznaczenie pracownika odpowiedzialnego za odniesienie się do zastrzeżeń Klienta zgłoszonych w reklamacji;
 - 2) terminowe i poprawne odniesienie się do zastrzeżeń Klienta zgłoszonych w reklamacji;
 - 3) analizę przyczyn reklamacji, zdiagnozowanie problemu oraz podejmowanie stosownych działań w celu usunięcia ewentualnych nieprawidłowości lub przyczyn ich powstania;
2. Pracownik Banku, która otrzyma informację o reklamacji, jest zobowiązany niezwłocznie dokonać analizy i w razie potrzeby doprowadzić do usunięcia nieprawidłowości lub przyczyny jej powstania, zdiagnozowanej na podstawie reklamacji.
3. Odpowiedź na reklamację, 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 podejrzenia 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 z Członkiem Zarządu Banku.
4. Odpowiedzi na reklamacje dotyczące:
 - 1) niezgodności działalności Banku z przepisami prawa powszechnie obowiązującego;
 - 2) nieetycznych zachowań pracowników Banku;
 - 3) możliwości wystąpienia konfliktu interesów;

4) 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 pracownika Banku z Komórką ds. braku zgodności, 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.
5. W przypadkach budzących wątpliwości, sposób rozpatrzenia reklamacji oraz odpowiedź uzgadniane są z Radcą Prawnym.
6. W trakcie procesowania reklamacji, pracownik Banku na bieżąco umieszcza informację o przebiegu postępowania reklamacyjnego w Rejestrze Reklamacji oraz archiwizuje otrzymane w sprawie dokumenty.
7. Po wysłaniu odpowiedzi do Klienta, pracownik Banku zmienia status w Rejestrze Reklamacji na „rozpatrzona”.

Rozdział 7. Obsługa zgłoszeń

§ 9.

1. Pracownik Banku 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) 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 rejestrowane w dzienniku korespondencji.

2. Pracownik Banku, rejestruje zgłoszenie, o którym mowa w ust. 1 w Rejestrze Reklamacji ze statusem "do rozpatrzenia", wskazując powód „reklamacja anonimowa”.
3. Jeżeli informacje podane w treści zgłoszenia pozwalają stwierdzić, jakiego Produktu czy usługi ono dotyczy, Pracownik Banku wykonuje zadania wskazane w § 6 ust. 2, za wyjątkiem przesłania odpowiedzi.
4. Jeżeli informacje podane w treści zgłoszenia nie pozwalają stwierdzić, jakiego Produktu czy usługi ono dotyczy, Pracownik Banku 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, zgodnie z zasadami opisanymi w niniejszym paragrafie.
2. W przypadku, jeżeli Klient zgłosi zastrzeżenia związane z blokadą rachunku, a Pracownik Banku, na podstawie wcześniej otrzymanych informacji lub na podstawie weryfikacji zapisów w systemie finansowo-księgowym Banku Novum, 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 Banku 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 Pracownika Banku z Członkiem Zarządu Banku.

§ 12

1. Zgłoszenia nieautoryzowanej transakcji płatniczej przyjmowane są w następujących formach:
 - 1) pocztą tradycyjną - pismo otrzymane na adres korespondencyjny Banku;
 - 2) telefonicznie za pośrednictwem Infolinii, przy czym przyjęcie zgłoszenia poprzez zgłoszenie telefoniczne wymaga jego rejestracji poprzez wypełnienie formularza zgłoszenia transakcji nieautoryzowanej, zgodnie z *Załącznikiem nr 4* do Instrukcji;
 - 3) pocztą elektroniczną;
 - 4) faksem;
 - 5) pisemnie lub ustnie w siedzibie Banku, przy czym przyjęcie zgłoszenia w formie ustnej wymaga potwierdzenia jego złożenia na formularzu zgłoszenia nieautoryzowanej transakcji płatniczej zgodnie z *Załącznikiem nr 4* do Instrukcji.
2. Po wpływie do Banku:

- 1) zgłoszenia dotyczącego nieautoryzowanej transakcji płatniczej (za wyjątkiem transakcji dokonanej kartą płatniczą), Pracownik Banku 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 odrębnymi regulacjami Banku.
3. Pracownik Banku niezwłocznie po otrzymaniu zgłoszenia analizuje w zakresie potwierdzenia lub wykluczenia nieautoryzowanej transakcji płatniczej oraz niezwłocznie, jednakże najpóźniej w terminie 3 dni roboczych, przygotowuje odpowiedź na zgłoszenie, której treść przekazuje do opiniowania przez Członka Zarządu Banku. W przypadku decyzji o zwrocie środków Klientowi weryfikuje/potwierdza datę uznania rachunku, 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) Rzecznika Konsumentów;
 - 5) Prezesa UOKiK;Pracownik Banku 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. Pracownik Banku niezwłocznie po otrzymaniu zgłoszenia wykonuje zadania wskazane w § 6 ust. 2 w celu przedstawienia ww. podmiotowi stanowiska oraz ewentualnego podjęcia działań naprawczych.
3. Pracownik Banku niezwłocznie po ustaleniu stanu faktycznego z zachowaniem terminu wskazanego przez podmiot zewnętrzny przygotowuje odpowiedź, która jest podpisywana przez Zarząd Banku.

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, kwota uznanych roszczeń jest księgowana na wyznaczonym koncie.
2. Dyspozycje uznania rachunku Klienta są podpisywane przez Członka Zarządu Banku, następnie przekazywane są do Pracownika Banku, który na tej podstawie dokonuje odpowiednich księgowania.
3. Oryginały dyspozycji przechowywane są przy dokumentacji poszczególnych reklamacji.

Rozdział 9. Obsługa reklamacji/zgłoszeń powiązanych z ryzykami

§ 15.

1. Wszystkie reklamacje wpływające do Banku są identyfikowane pod kątem wynikających z nich ryzyk, zdefiniowanych w następujące grupy:
 - 1) ryzyko operacyjne;
 - 2) ryzyko braku zgodności;
 - 3) ryzyko utraty reputacji;
2. Ocena ryzyka jest wykonywana przez Samodzielne Stanowisko Zarządzania Ryzykami i Analiz.

§16.

1. Jeżeli w trakcie procesu reklamacyjnego zidentyfikowano wystąpienie ryzyka operacyjnego, a reklamacja/zgłoszenie została rozpatrzona na korzyść Klienta z jednoczesnym uznaniem rachunku, Pracownik Banku dokonujący rozpatrzenia reklamacji zobowiązany jest do przekazania tej informacji do S.St.Z.R.iA., celem ujęcia zdarzenia w Analizie Ryzyka Operacyjnego w systemie Novum.
2. W przypadku rejestracji reklamacji dotyczących oszustw kartowych w Rejestrze Visiona Claims, Pracownik Banku odpowiedzialny za ocenę jej powiązania z ryzykiem operacyjnym i dokonanie rejestracji w systemie Novum.
3. Po zarejestrowaniu informacji o reklamacji/zgłoszenia w systemie Novum, pracownik Banku rozpatrujący reklamację/zgłoszenie umieszcza w rejestrze właściwym dla danego rodzaju sprawy numer zdarzenia operacyjnego nadany przez system Novum.
4. Kontrolę w zakresie poprawności powiązania reklamacji/zgłoszeń z ryzykiem operacyjnym sprawuje Członek Zarządu Banku. Zasady dotyczące poprawności rejestracji zdarzeń operacyjnych w systemie Novum określa „Instrukcja zarządzania ryzykiem operacyjnym”.

Rozdział 10. Dokumentowanie procesu rozpatrywania reklamacji/zgłoszeń

§ 17.

1. Dokumentacja procesu rozpatrywania reklamacji/zgłoszeń obejmuje w szczególności dokumenty reklamacji/zgłoszenia, notatki służbowe dotyczące sposobu jej rozpatrzenia, oraz odpowiedzi na reklamacje/zgłoszenia.
2. W trakcie procesu obsługi reklamacji/zgłoszenia, Pracownik Banku 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 Banku.
3. Nadawanie sprawom zarejestrowanym w Rejestrze Reklamacji statusu „zamknięta” jest dokonywane wyłącznie po weryfikacji kompletności danych zawartych w Rejestrze Reklamacji. Status sprawy „zamknięta” kończy proces rozpatrywania danej reklamacji.

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 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 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 albo otrzymanych od osoby niebędącej Klientem Banku.
 3. W przypadku, uzasadnionej niemożności udzielenia odpowiedzi w terminach wskazanych w ust 1, pracownik Banku:
 - 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.
 4. W przypadku niedotrzymania terminu określonego ust 1-3 reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.

Rozdział 12. Zasady udzielania odpowiedzi

§ 19.

1. Odpowiedź na reklamację/zgłoszenie Klienta zostaje udzielona 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 za potwierdzeniem odbioru wysłanej pod aktualnie obowiązujący adres korespondencyjny;
 - 2) mailowo z adresu centrala@bskorycin.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 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.
4. Organy reprezentujące, które nie wymagają pisemnego upoważnienia od Klienta lub osób reprezentujących interesy Klienta to podmioty spełniające kryteria określone w Definicjach jako Podmiot zewnętrzny.
5. 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.
6. 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 nr 3*.

§ 20

1. Treść odpowiedzi 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 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 nr 3* do Instrukcji.
3. Pisemna odpowiedź do Klienta na złożoną przez niego reklamację/zgłoszenie podpisywana jest przez Członka Zarządu Banku.
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/zgłoszenia

§ 21.

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 Pracownik Banku 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

§ 22.

1. Jeżeli w procesie rozpatrywania reklamacji/zgłoszeń stwierdzono występowanie nieprawidłowości Członek Zarządu Banku definiuje wytyczne, których wdrożenie jest konieczne w celu naprawienia zaistniałej sytuacji, następnie przekazuje wytyczne do pracownika odpowiedzialnego za reklamację.
2. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości ujawnionych w toku rozpatrywania reklamacji/zgłoszenia Członek Zarządu Banku, zobowiązany jest niezwłocznie podjąć działania mające na celu ich jak najszybsze wyeliminowanie.

Rozdział 15. Raportowanie i analiza reklamacji wpływających do Banku

§ 23.

1. Raz w roku Pracownik Banku przygotowuje sprawozdanie z rozpatrzonych w poprzednim roku reklamacji wraz z wnioskami i zaleceniami oraz przekazuje je do Zarządu Banku oraz 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 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 45 dni od zakończenia roku kalendarzowego, Pracownik Banku przygotowuje i przedkłada Zarządowi Banku sprawozdanie dla Rzecznika Finansowego zgodne 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.