

*Załącznik do Uchwały Nr 4/BS/2019
Zarządu Banku Spółdzielczego
w Mińsku Mazowieckim
z dnia 16.01.2019 r.*

**Regulamin przyjmowania, ewidencjonowania
i rozpatrywania
skarg, reklamacji i wniosków
w Banku Spółdzielczym w Mińsku
Mazowieckim**

Mińsk Mazowiecki, 2019

Spis treści

Rozdział 1. Postanowienia ogólne	3
Rozdział 2. Definicje	3
Rozdział 3. Składanie reklamacji, skarg i wniosków	4
Rozdział 4. Przyjęcia klientów w sprawach skarg, reklamacji i wniosków	6
Rozdział 5. Rejestracja reklamacji, tryb jej rozpatrywania	6
Rozdział 6. Udział Placówek sprzedażowych/Komórek organizacyjnych w procesie obsługi reklamacji, skargi, wniosku	9
Rozdział 7. Uznanie roszczeń	11
Rozdział 8. Obsługa reklamacji powiązanych z ryzykiem operacyjnym	12
Rozdział 9. Zasady podpisywania odpowiedzi na skargi, reklamacje i wnioski	12
Rozdział 10. Termin rozpatrywania reklamacji	12
Rozdział 11. Zasady udzielania odpowiedzi na reklamację	13
Rozdział 12. Odwołania od odpowiedzi Banku na reklamacje	14
Rozdział 13. Reklamacje anonimowe	14
Rozdział 14. Reklamacje osób niebędących Klientami Banku	15
Rozdział 15. Tryb usuwania nieprawidłowości	15
Rozdział 16. Raportowanie i analiza reklamacji wpływających do Banku	15
Rozdział 17. Postanowienia końcowe	16

Wykaz Załączników

- Załącznik nr 1 - Formularz reklamacji zgłaszanej osobiście lub telefonicznie
- Załącznik nr 2 - Zgłoszenie reklamacji karty
- Załącznik nr 3 - Wzory klauzul wykorzystywanych w odpowiedziach na reklamacje
- Załącznik nr 4 - Prawa klienta i obowiązki Banku.
- Załącznik nr 5 - Rejestr reklamacji

Rozdział 1. Postanowienia ogólne

§ 1.

1. Instrukcja określa organizację przyjmowania oraz tryb postępowania przy rozpatrywaniu skarg, reklamacji i wniosków związanych z działalnością Banku Spółdzielczego w Mińsku Mazowieckim.

1) **Reklamacja** dotyczy wykonywanych czynności, a jej przedmiotem może być skierowany przez Klienta pod adresem Banku zarzut nie wywiązania się z zobowiązań, wadliwego świadczenia usługi lub świadczenia usługi niskiej jakości, postępowania niezgodnego z przepisami prawa, z żądaniem wyjaśnienia zgłoszonej reklamacji lub wypłaty odszkodowania za poniesioną szkodę.

2) **Skarga** dotyczy określonego zachowania, a jej przedmiotem mogą być zastrzeżenia dotyczące działalności Banku lub świadczonych przez Bank usług, naruszenie interesów klientów, zaniedbania, niezgodności z prawem lub nienależyte wykonywanie obowiązków przez pracowników Banku lub Zarząd.

3) **Przedmiotem wniosku** mogą być w szczególności sprawy dotyczące jakości pracy pracowników Banku, przestrzegania prawa przez organy i pracowników Banku oraz sprawy dotyczące zapobiegania nadużyciom, ochronę własności i lepsze zaspokajanie potrzeb klientów Banku.

2. Celem Regulaminu jest:

- 1) zdefiniowanie zasad rozpatrywania skarg, reklamacji i wniosków wpływających do Banku;
- 2) określenie uprawnień i obowiązków Placówek sprzedażowych/Komórek organizacyjnych, biorących udział w rozpatrywaniu poszczególnych typów reklamacji.

Rozdział 2. Definicje

§ 2.

1. Przez użyte w Instrukcji określenia należy rozumieć:

- 1) **Akceptant** - placówka handlowo-usługowa przyjmująca płatności kartami Visa **Bank** - Bank Spółdzielczy w Mińsku mazowieckim;
- 2) **Infolinia Banku** - obsługa Klienta świadczona przez Bank drogą faksową lub pocztą elektroniczną (e-mail);
- 3) **Regulamin** - niniejszy Regulamin rozpatrywania skarg, reklamacji i wniosków;
- 4) **Instrumenty finansowe** - instrumenty, o których mowa w art. 2 Ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi (Dz. U. z 2017, poz. 1768, ze zm.);
- 5) **Klient** - Klient indywidualny lub instytucjonalny;
- 6) **Klient indywidualny** - będący osobą fizyczną Klient Banku;
- 7) **Klient instytucjonalny** - Klient Banku niebędący Klientem indywidualnym;
- 8) **Komórka organizacyjna** - wewnętrzny element struktury jednostek organizacyjnych lub innych komórek organizacyjnych w Banku, np. Sekretariat Zarządu, Zespoły, Samodzielne Stanowiska;
- 9) **Odwwołanie** - kolejne wystąpienie Klienta wyrażone pisemnie, odnoszące się do odpowiedzi udzielonej przez Bank na wcześniej złożoną skargę, reklamację i wniosek;
- 10) **OGNIVO** - aplikacja internetowa przeznaczona do elektronicznej wymiany informacji, w szczególności związanych z rozliczeniami bankowymi;

- 11) **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;
 - 12) **Podmiot zewnętrzny** - instytucja nadzorcza względem Banku, instytucja rządowa lub pozarządowa, działająca w obszarze ochrony praw Klientów Banku, w szczególności Komisja Nadzoru Finansowego, Arbiter Bankowy, Urząd Ochrony Danych Osobowych, Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Rzecznik Finansowy;
 - 13) **Placówka sprzedażowa** - Oddział, Filia;
 - 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** - baza służąca rejestrowaniu wszystkich reklamacji wpływających do Banku z wyłączeniem spraw dotyczących transakcji dokonanych przy użyciu kart płatniczych;
 - 17) **Reklamacja, skarga, wniosek** - każde wystąpienie wyrażone pisemnie lub ustnie otrzymane od Klienta lub od osób działających w jego imieniu skierowane do Banku,, zawierające zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Bank;
 - 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 z dn. 5 sierpnia 2015 r., Dz. U. 2018 poz. 2038;
 - 20) **Visiona Claims** - moduł aplikacji Visiona, umożliwiający rejestrowanie i procesowanie reklamacji dotyczących kart płatniczych.
 - 21) **Zlecenie płatnicze** - oświadczenie Zleceniodawcy zawierające polecenie wykonania transakcji płatniczej, złożone w ustalonej z Bankiem formie, usługi, o których mowa w art. 2 ust. 36 ustawy z dn. 27 października 2017 r. o usługach płatniczych (Dz. U. 2017 poz. 2003 ze zm.);
2. Niewzględzone określenia używane w Regulaminie zostały zdefiniowane w Ustawie.

Rozdział 3. Składanie reklamacji, skarg i wniosków

§ 3.

1. Skargi, reklamacje i wnioski mogą być wnoszone do Banku pisemnie, telefonicznie, za pomocą poczty elektronicznej, a także ustnie (osobiście).
2. W razie zgłoszenia skargi, reklamacji lub wniosku ustnie (osobiście), pracownik przyjmujący zgłoszenie zapisuje datę przyjęcia skargi, reklamacji lub wniosku, imię i nazwisko (nazwę firmy) i adres zgłaszającego oraz zwięzły opis treści sprawy. Dokument ten winien być podpisany przez wnoszącego i przez pracownika przyjmującego zgłoszenie.

3. W przypadku skarg, reklamacji i wniosków zgłaszanych telefonicznie, osoba zgłaszająca informowana jest o konieczności zgłoszenia się osobiście w jednostce organizacyjnej Banku albo przesłania skargi lub wniosku na piśmie drogą elektroniczną, lub za pośrednictwem placówki pocztowej, gdyż inaczej nie zostaną podjęte działania wyjaśniające, a zainteresowany nie otrzyma odpowiedzi.

§ 4.

1. Bank rozpatruje reklamacje, skargi i wnioski złożone przez Klientów Banku lub osoby działające w ich imieniu:

1) w przypadku Klientów indywidualnych w zakresie:

- a) transakcji płatniczych w terminie nie późniejszym niż 13 miesięcy od dnia zaistnienia zdarzenia,
- b) kredytów konsumenckich w terminie nie późniejszym niż 6 lat od dnia zaistnienia zdarzenia,
- c) transakcji na instrumentach finansowych w terminie nie późniejszym niż 6 lat od dnia zaistnienia zdarzenia,
- d) roszczeń związanych z prowadzonym rachunkiem bankowym oraz pozostałych typów reklamacji w terminie nie późniejszym niż 2 lata od dnia zaistnienia zdarzenia.

2) w przypadku Klientów instytucjonalnych w zakresie:

- a) transakcji płatniczych w terminie nie późniejszym niż 1 miesiąc od dnia zaistnienia zdarzenia,
- b) kredytów w terminie nie późniejszym niż 3 lata od dnia zaistnienia zdarzenia,
- c) roszczeń związanych z prowadzonym rachunkiem bankowym oraz pozostałych typów reklamacji w terminie nie późniejszym niż 2 lata od dnia zaistnienia zdarzenia.

2. Reklamacje, skargi i wnioski przyjmowane są w następujących formach:

- 1) pisemnej - w postaci papierowej drogą korespondencyjną lub poprzez złożenie pisma w Placówce sprzedażowej;
- 2) elektronicznej poprzez system bankowości elektronicznej lub pocztę elektroniczną;
- 3) ustnej - w rozmowie telefonicznej z pracownikiem Placówki sprzedażowej przyjmującym reklamację osobiście,
- 4) faksowej.

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

3. Reklamacja, skarga i wniosek Klienta powinna zawierać zastrzeżenia związane z działalnością prowadzoną przez Bank wobec Klienta oraz dane pozwalające na jego identyfikację.

4. Klient powinien dołączyć wszelkie dokumenty związane z przedmiotem sprawy. Bank może zwrócić się do Klienta o uzupełnienie dokumentacji zgłaszanej reklamacji, skargi i wniosku w przypadku w którym uzupełnienie dokumentów warunkuje rozpatrzeniem reklamacji, skargi i wniosku. 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 rozumieniu niniejszego Regulaminu, 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.
6. Odpowiedzialność za udzielanie odpowiedzi na pisma wskazane w ust. 5 spoczywa odpowiednio na:
- 1) w zakresie ust. 5 pkt 1-3 - Placówka sprzedażowa, do której przypisany jest Klient;
 - 2) w zakresie ust. 5 pkt 4 - 5 – Zespół Handlowy- Ognivo, Zespół Księgowości;
 - 3) w zakresie ust. 5 pkt 6 - 8 Radca Prawny, Stanowisko Wierzytelności Trudnych;
 - 4) w zakresie ust. 5 pkt 9 Radca Prawny IODO.

Rozdział 4. Przyjęcia klientów w sprawach skarg, reklamacji i wniosków

§ 5

Klienci przyjmowani są w sprawach skarg, reklamacji i wniosków – codziennie, w godzinach pracy Banku przez Zarząd lub Kierowników jednostek organizacyjnych Banku.

Rozdział 5. Rejestracja reklamacji, tryb jej rozpatrywania

§ 6

1. Skargi, reklamacje lub wnioski wpływające do Banku po uprzednim ich zaklasyfikowaniu przekazywane są do Sekretariatu Zarządu gdzie podlegają ewidencji w Rejestrze skarg, reklamacji oraz wniosków.
2. Dokument zgłoszenia, w zależności od jego charakteru, przekazywany jest:
 - a) w przypadku skargi lub wniosku – Prezesowi Zarządu,
 - b) w przypadku reklamacji – Członkowi Zarządu nadzorującemu dany obszar działalności Banku, którego reklamacja dotyczy, którzy wyznaczają odpowiednie osoby lub jednostki organizacyjne celem ich rozpatrzenia.

§ 7

1. Skargi na Prezesa, Członków Zarządu lub Zarząd, rozpatruje Rada Nadzorcza Banku.

2. Skargę na kierownika jednostki organizacyjnej rozpatruje Prezes Zarządu lub właściwy merytorycznie Członek Zarządu.
3. Skargę na pracownika jednostki organizacyjnej rozpatruje, zgodnie z właściwością, jego bezpośredni przełożony.

§ 8

1. Jeżeli rozpatrzenie skargi, reklamacji lub wniosku wymaga uprzedniego zbadania i wyjaśnienia sprawy, może zostać zlecona kontrola wewnętrzna: funkcjonalna lub instytucjonalna.
2. Osoby zajmujące stanowiska, wymienione w § 6 Regulaminu, ponoszą odpowiedzialność za należyte i terminowe załatwianie reklamacji, skarg i wniosków.

§ 9

1. Wpływające do Banku skargi, reklamacje i wnioski powinny być załatwiane starannie i terminowo, bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca.
2. W razie nie załatwienia skargi, reklamacji lub wniosku w terminie, o którym mowa w ust. 1 w sprawie szczególnie skomplikowanej załatwienie sprawy powinno nastąpić nie później niż w ciągu trzech miesięcy.
3. O każdym nie załatwieniu skargi, reklamacji lub wniosku w terminach, o których mowa w ust. 1 i 2, należy zawiadomić skarżącego lub wnioskodawcę oraz Prezesa Zarządu (jeżeli nie rozstrzyga sprawy osobiście), podając przyczyny zwłoki i wskazując nowy termin załatwienia sprawy.
 1. Reklamacje przyjmowane są w miejscu ich złożenia.
 2. Rejestracji podlegają wszystkie reklamacje, również te, które zostały rozpatrzone w chwili ich przyjęcia.
 3. Wszystkie reklamacje podlegają niezwłocznemu, tj. najpóźniej następnego dnia roboczego, zarejestrowaniu odpowiednio w:
 - 1) Rejestrze reklamacji kartowych Visiona Claims - reklamacje dotyczące transakcji dokonanych przy użyciu kart płatniczych;
 - 2) Rejestrze Reklamacji - wszystkie pozostałe reklamacje, skargi i wnioski oraz Pisma urzędowe.
 4. Rejestr Reklamacji jest prowadzony w formie elektronicznej, pozwalającej na trwałą rejestrację informacji na temat reklamacji oraz archiwizację dokumentów wraz z funkcją każdorazowej rejestracji dat oraz autorów wprowadzanych do niego zmian.
 5. Pracownik Placówki sprzedażowej, Komórki organizacyjnej, rejestrując reklamację, skargę i wniosek w Rejestrze Reklamacji, określa jej status:
 - 1) „do rozpatrzenia” - reklamacje wymagające analizy i przygotowania odpowiedzi do Klienta;
 - 2) „rozpatrzona” - reklamacje, które zostały rozpatrzone w chwili ich przyjęcia np. poprzez udzielenie stosownych wyjaśnień / instruktażu technicznego Klientowi przez pracownika Placówki sprzedażowej.
 6. Pracownik dokonujący rejestracji skargi, wniosku i reklamacji złożonej osobiście w Placówce sprzedażowej jest zobowiązany uzyskać od Klienta potwierdzenie aktualności danych teleadresowych znajdujących się w systemie finansowo - księgowym Banku.
 7. Pracownik Placówki sprzedażowej przyjmujący reklamację złożoną osobiście zobowiązany jest, po zweryfikowaniu tożsamości Klienta zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie procedurami i podjąć następujące czynności:
 - 1) jeżeli reklamacja zawiera zastrzeżenia dotyczące transakcji kartowej, sporządzić notatkę zgodnie z załącznikiem nr 2 i zarejestrować reklamację w Visiona Claims wraz z podpisanym przez Klienta formularzem reklamacyjnym;

8. W przypadku zgłoszenia przez Klienta zastrzeżenia dotyczącego braku możliwości dysponowania środkami na rachunku bankowym - pracownik Placówki sprzedażowej lub Infolinii, postępuje zgodnie z zapisami § 9.
9. Zapisy ust. 1 -5 stosuje się odpowiednio do Pism urzędowych.
10. 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. W przypadku pracowników Placówki sprzedażowej, wyznaczeni pracownicy danej Placówki sprzedażowej podczas rozpatrywania reklamacji mają dostęp wyłącznie do spraw Klientów danej Placówki sprzedażowej.
11. Komórka wiodąca – Sekretariat Zarządu, jest odpowiedzialna za zarejestrowanie reklamacji Klientów wpływających do Centrali Banku:
 - 1) za pośrednictwem bankowości elektronicznej;
 - 2) elektronicznie, na adres centrala@bsminskmaz.pl;
 - 3) kierowanej do Zarządu Banku;
 - 4) w formie Pism urzędowych;
 - 5) otrzymanej w formie papierowej bezpośrednio z innych Komórek organizacyjnych lub Instytucji współpracujących.
12. Reklamacje dotyczące kart płatniczych, pracownik Komórki organizacyjnej przyjmujący reklamacje rejestruje ją w Visiona Claims w celu jej dalszego procedowania, zgodnie z odrębnymi regulacjami, przez Bank BPS S.A.
13. Reklamacje, skargi i wnioski kierowane bezpośrednio do Zarządu Banku należy niezwłocznie, tj. najpóźniej następnego dnia roboczego, po ich wpływie celem rejestracji i dalszej obsługi do Sekretariatu Zarządu.
14. Wszystkie reklamacje, skargi i wnioski wpływające do Centrali Banku za pośrednictwem operatora pocztowego podlegają ewidencji w Dzienniku Korespondencji Przychodzącej, po czym pracownik Sekretariatu Zarządu przekazuje niezwłocznie korespondencję Prezesowi Banku.
15. W przypadku, gdy Sekretariat Zarządu błędnie otrzyma pismo, z powodu zakwalifikowania go jako reklamacja Klienta, Prezes Banku dekretuje i przekazuje je do odpowiedniej Komórki organizacyjnej, która jest odpowiedzialna za udzielenie odpowiedzi zgodnie z zasadami ogólnymi.
16. Pracownik Placówki sprzedażowej po otrzymaniu skargi, wnioski lub reklamacji, dokonuje jej niezwłocznej, tj. nie później niż następnego dnia roboczego, rejestracji w jednym z dwóch rejestrów (papierowo i elektronicznie- załącznik nr 5).
17. Każdorazowa edycja sprawy w Rejestrze Reklamacji, niezależnie czy Użytkownik dokonał uzupełnienia, zmiany, dodania lub usunięcia treści lub załącznika oraz zmiany treści załącznika, podlega automatycznemu zapisowi wcześniejszej wersji ze wskazaniem daty, oraz imienia i nazwiska Użytkownika dokonującego zmiany. Przed wprowadzeniem jakichkolwiek zmian w treści zapisów w Rejestrze reklamacji istnieje możliwość odtworzenia zawartości zapisów przed wprowadzeniem do nich poprawek czy zmian.
18. Wpływające do Banku skargi, reklamacje i wnioski powinny być załatwiane starannie i terminowo, bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca.
19. W przypadkach budzących wątpliwości, sposób rozpatrzenia skargi, reklamacji lub wniosku oraz odpowiedź do Klienta, są każdorazowo uzgadniane z Radcą Prawnym.

20. O ile w procesie rozpatrywania reklamacji zajdzie potrzeba wyjaśnienia sprawy poprzez modul OGNIVO, wnioski o jego wysłanie każdorazowo kierowany jest przez pracownika przyjmującego reklamację do Zespołu Handlowego- Obsługa Ognivo.
21. W trakcie procesowania reklamacji, pracownik na bieżąco umieszcza informację o przebiegu postępowania reklamacyjnego w Rejestrze Reklamacji oraz archiwizuje otrzymane w sprawie dokumenty.
22. Po wysłaniu odpowiedzi do Klienta, pracownik zmienia status w Rejestrze Reklamacji na „rozpatrzona”.
23. Wprowadzone do Rejestru Reklamacji zapisy nie mogą być przedmiotem zmian innych niż wynikające z Regulaminu.
24. Rejestr Reklamacji posiada funkcjonalność pozwalającą na przetwarzanie zapisanych w nim danych w celu prowadzenia analiz zapisów reklamacyjnych.
25. Dane zawarte w Rejestrach skarg, wniosków i reklamacji przechowywane są przez okres trwania umowy z Klientem, nie krócej jednak niż przez 6 lat od daty wprowadzenia określonego zapisu do Rejestru skarg, wniosków i reklamacji.
26. Administratorem Rejestru Skarg, Wniosków i Reklamacji jest Sekretariat Zarządu.

§ 10

1. O sposobie rozstrzygnięcia skargi, reklamacji lub wniosku zawiadamia się wnoszącego. Zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi, reklamacji lub wniosku powinno zawierać uzasadnienie faktyczne lub prawne.
2. Pracownik odpowiedzialny za przygotowanie odpowiedzi, przedkłada projekt pisma bezpośredniemu przełożonemu do akceptacji.
3. Udzielenie odpowiedzi na skargę, reklamację lub wniosek 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 skargę, reklamację lub wniosek. 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.
4. W przypadku zgłoszenia skargi, reklamacji lub wniosku w imieniu Klienta przez osobę trzecią, nieposiadającą pełnomocnictwa, pisemna odpowiedź informująca o braku pełnomocnictwa do złożenia reklamacji jest wysyłana do osoby, od której Bank otrzymał to zgłoszenie.
5. W przypadku złożenia skargi, reklamacji lub wniosku przez osobę, która nie zawarła z Bankiem umowy, odpowiedź na skargę, reklamację lub wniosek 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.

§ 11

Rozpatrzoną skargę, reklamację lub wniosek wraz z udzieloną odpowiedzią oraz korespondencją stanowiącą dokumentację z postępowania wyjaśniającego przekazuje się do Sekretariatu Zarządu Banku. W aktach jednostki rozpatrującej mogą pozostać kopie dokumentów.

Rozdział 7. Udział Placówek sprzedażowych/Komórek organizacyjnych w procesie obsługi reklamacji

§ 12

1. Dyrektorzy Placówek sprzedażowych odpowiedzialni są za:

- 1) wyznaczenie pracownika w nadzorowanej Placówce sprzedażowej/Komórce organizacyjnej odpowiedzialnej za odniesienie się do zastrzeżeń Klienta zgłoszonych w reklamacji, skardze i wniosku;
 - 2) terminowe i poprawne odniesienie się do zastrzeżeń Klienta zgłoszonych w reklamacji, skardze i wniosku dotyczących działania kierowanych przez nich Placówkach sprzedażowych;
 - 3) analizę przyczyn reklamacji, skargi i wniosku, zdiagnozowanie problemu oraz podejmowanie stosownych działań w celu usunięcia ewentualnych nieprawidłowości lub przyczyn ich powstania;
 - 4) przekazywanie do Sekretariatu Zarządu informacji nt. sposobu realizacji wytycznych lub rozwiązania zdiagnozowanych podczas procedowania danej reklamacji, skargi i wniosku problemów oraz błędów.
2. Czas rozpatrywania reklamacji, skargi lub wniosku w Komórce organizacyjnej, której obszaru działania dotyczy problem, nie powinien przekraczać 5 dni roboczych od momentu otrzymania informacji o niej.
 3. Komórka organizacyjna, która otrzyma informację o reklamacji Klienta, skardze i wniosku odnoszącej się do obszaru zarządzanego przez daną Komórkę organizacyjną, jest zobowiązana niezwłocznie dokonać analizy i w razie potrzeby doprowadzić do usunięcia nieprawidłowości lub przyczyny jego powstania, zdiagnozowanego na podstawie reklamacji, skargi i wniosku.
 4. Odpowiedzialność za realizację zadań wskazanych w ust. 3 - 5 spoczywa na kierujących Komórkami organizacyjnymi, uczestniczącymi w procesie reklamacyjnym.
 5. Odpowiedź na reklamację lub Pismo urzędowe:
 - 1) wpływające od Urzędu Ochrony Danych Osobowych;
 - 2) dotyczące prania pieniędzy i finansowania terroryzmu;
 - 3) odnoszące się do oszustw finansowych;
 - 4) związane z naruszeniem tajemnicy bankowej i zawodowejkażdorazowo uzgadniana jest z Prezesem Banku, Radcą Prawnym i IODO.
 6. 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 związane z procesem klasyfikacji Klientów oraz przeprowadzania oceny adekwatności instrumentów finansowych;każdorazowo uzgadniane są z Prezesem Zarządu, Radcą Prawnym 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.

7. W przypadkach budzących wątpliwości, sposób rozpatrzenia reklamacji oraz odpowiedź do Klienta są każdorazowo uzgadniane z Radcą Prawnym.
8. O ile w procesie rozpatrywania reklamacji zajdzie potrzeba wyjaśnienia sprawy poprzez moduł OGNIVO, wnioski o jego wysłanie każdorazowo kierowany jest przez pracownika przyjmującego reklamację do Zespołu Handlowego- Obsługa Ognivo.
9. W trakcie procesowania reklamacji, pracownik na bieżąco umieszcza informację o przebiegu postępowania reklamacyjnego w Rejestrze Reklamacji oraz archiwizuje otrzymane w sprawie dokumenty.
10. Po wysłaniu odpowiedzi do Klienta, pracownik zmienia status w Rejestrze Reklamacji na „rozpatrzona”.

§ 13

1. Bank dokonuje blokady rachunków na podstawie przepisów, a sposób przyjmowania oraz rozpatrywania reklamacji w tym zakresie zależy od rodzaju blokady oraz miejsca złożenia reklamacji, 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 Podatkowej:
 - 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 1 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 podstawie blokady i wskazuje Klientowi konieczność złożenia reklamacji.
4. Odpowiedź na reklamację złożoną przez klienta, którego rachunek został zablokowany na żądanie Szefa Krajowej Administracji Podatkowej, uzgadniana jest przez Zespół Handlowy- Obsługa Ognivo.

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, Prezes Banku ustala Komórkę organizacyjną lub osobę odpowiedzialną za powstanie szkody.
2. Każdorazowo kwota uznanych roszczeń jest księgowana na koncie kosztów reklamacyjnych.
3. Dyspozycje uznania rachunku Klienta są podpisywane przez Dyrektora Placówki sprzedażowej prowadzącej rachunek Klienta a pracownik na tej podstawie dokonuje odpowiednich księgowaniań.

4. Rozpatrzoną skargę, reklamację lub wniosek wraz z udzieloną odpowiedzią oraz korespondencją stanowiącą dokumentację z postępowania wyjaśniającego przekazuje się do Sekretariatu Zarządu Banku. W aktach jednostki rozpatrującej mogą pozostać kopie dokumentów.

Rozdział 9. Obsługa reklamacji powiązanych z ryzykiem operacyjnym

§ 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 naruszenia bezpieczeństwa teleinformatycznego;
 - 4) ryzyko utraty reputacji;
 - 5) ryzyko naruszenia Ustawy o usługach płatniczych.

§16

1. Jeżeli w trakcie procesu reklamacyjnego zidentyfikowano wystąpienie ryzyka operacyjnego, a reklamacja została rozpatrzona na korzyść Klienta z jednoczesnym uznaniem rachunku, pracownik Placówki sprzedażowej/Komórki organizacyjnej dokonujący rozpatrzenia reklamacji zobowiązany jest do rejestracji reklamowanego przypadku w systemie NOE – Rejestr Incydentów Ryzyka Operacyjnego. Rejestracja zdarzenia powinna nastąpić najpóźniej w 5 dniu roboczym po zakończeniu miesiąca, w którym rozpatrzono reklamację.
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 NOE – Rejestr Incydentów Ryzyka Operacyjnego.
3. Kontrolę w zakresie poprawności powiązania reklamacji z ryzykiem operacyjnym sprawuje Zespół Zarządzania Ryzykami i Analiz.

Rozdział 10. Zasady podpisywania odpowiedzi na skargi, wnioski i reklamacje

§ 17

1. Prezes Zarządu podpisuje odpowiedzi na złożone skargi i wnioski.
2. Prezes oraz Członkowie Zarządu nadzorujący daną jednostkę organizacyjną, podpisują odpowiedzi na złożone reklamacje, zgodnie z kompetencjami.

Rozdział 11. Termin rozpatrywania reklamacji

§ 18

1. Odpowiedź na reklamację, 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.

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

Rozdział 12. Zasady udzielania odpowiedzi na reklamacje

§ 19

1. Odpowiedź na reklamację Klienta może być przekazana w zależności od dyspozycji Klienta w tym zakresie:
 - 1) w formie pisemnej przekazanej listem poleconym za potwierdzeniem odbioru wysłanej pod aktualnie obowiązujący adres korespondencyjny;
 - 2) mailowo z adresu centrala@bsminskmaz.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 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. Forma i treść odpowiedzi nie może narażać Banku na postawienie zarzutu ujawnienia tajemnicy prawnie chronionej (w tym tajemnicy bankowej) osobom nieuprawnionym. Zasady identyfikacji Klientów określają wewnętrzne procedury.
4. W przypadku zgłoszenia reklamacji w imieniu Klienta przez osobę trzecią, nieposiadającą pełnomocnictwa, pisemna odpowiedź informująca o braku pełnomocnictwa do złożenia reklamacji jest wysyłana do osoby, od której Bank otrzymał to zgłoszenie.
5. Organy reprezentujące, które nie wymagają pisemnego upoważnienia od Klienta lub osób reprezentujących interesy Klienta to podmioty spełniające kryteria określone w Definicjach jako Podmiot zewnętrzny.
6. W przypadku złożenia reklamacji przez osobę, która nie zawarła z Bankiem umowy, odpowiedź na reklamację musi zawierać klauzulę w zakresie obowiązku informacyjnego

wynikającego z Rozporządzenia o Ochronie Danych (Rozporządzenie 679/2016/UE, zwane dalej RODO) - wzór klauzuli zawiera załącznik numer 3.

§ 20

1. Treść odpowiedzi na reklamację powinna zawierać w szczególności:
 - 1) faktyczne i prawne uzasadnienie decyzji Banku chyba, że reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą Klienta lub nie wymaga tego charakter podnoszonych zarzutów;
 - 2) wyczerpującą informację na temat zgłoszonego problemu ze wskazaniem odpowiednich fragmentów umowy, regulaminów, wzorca umowy i innych regulacji wewnętrznych Banku oraz stosownych przepisów prawa powszechnie obowiązującego, chyba że nie wymaga tego charakter podnoszonych zarzutów;
 - 3) w uzasadnionych przypadkach wskazanie czynności, których Klient powinien dokonać by sytuacja, o której pisze w reklamacji, nie powtórzyła się w przyszłości;
 - 4) wskazanie osoby udzielającej odpowiedzi z podaniem jej stanowiska służbowego i danych kontaktowych.
2. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń Klienta w treści odpowiedzi, należy również zawrzeć łącznie pouczenia wskazujące na możliwość odwołania oraz zwrócenia się o do organów nadzorczych oraz arbitrażowych - wzór klauzuli zawiera załącznik numer 3 do Instrukcji.
3. Pisemną odpowiedź do Klienta na złożoną przez niego reklamację podpisuje Prezes oraz Członkowie Zarządu nadzorujący daną jednostkę organizacyjną, podpisują odpowiedzi na złożone reklamacje, zgodnie z kompetencjami.

Rozdział 13. Odwołania od odpowiedzi Banku na reklamacje

§ 21

1. W przypadku ponownej reklamacji Klienta, pracownik Komórki organizacyjnej przyjmujący reklamację rejestruje ją w odpowiednim Rejestrze ze statusem „odwołanie”.
2. Rozpatrywanie ponownej reklamacji odbywa się w trybie określonym w § 9, w którym Komórka wiodąca ponownie analizuje reklamację, w szczególności nowe informacje i/lub dokumenty przedstawione przez Klienta.
3. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń Klienta w treści odpowiedzi na odwołanie należy również zawrzeć pouczenie o możliwości odwołania się do Rzecznika Finansowego.
4. Odpowiedź na ponowną reklamację Klienta podpisywana jest przez Członków Zarządu Banku zgodnie z zasadami reprezentacji.
5. W przypadku otrzymania odwołania od 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.

Rozdział 14. Reklamacje anonimowe

§ 22

1. Po wpływie do Banku reklamacji anonimowej, jest ona przekazywana przez pracownika Komórki organizacyjnej, który taką reklamację odebrał i zarejestrował w Dzienniku Korespondencji, bezpośrednio do Sekretariatu Zarządu.

2. Komórka wiodąca-Sekretariat Zarządu rejestruje reklamację, o której mowa w ust. 1 w Rejestrze Reklamacji ze statusem „do rozpatrzenia”.
3. Jeżeli informacje podane w treści reklamacji nie pozwalają stwierdzić jakiego produktu czy usługi dotyczy reklamacja, Komórka wiodąca umieszcza taką informację w Rejestrze Reklamacji, archiwizuje dokumenty reklamacji i zmienia status sprawy na „rozpatrzona”.

Rozdział 15. Reklamacje osób niebędących Klientami Banku

§ 23

1. Dla reklamacji złożonych przez osoby niebędące Klientami Banku, w Rejestrze Reklamacji jako powód reklamacji wskazuje się „dotyczy osoby niebędącej Klientem Banku”.

Rozdział 16. Tryb usuwania nieprawidłowości

§ 24

1. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości ujawnionych w toku rozpatrywania reklamacji kierujący Komórką organizacyjną, której reklamacja dotyczy, zobowiązany jest niezwłocznie podjąć działania mające na celu ich jak najszybsze wyeliminowanie.
2. Każdorazowo po otrzymaniu powiadomienia o wytycznych Komórki organizacyjnej, o których mowa w ust. 1, na bieżąco przekazują do Komórki wiodącej-Sekretariat Zarządu dane prezentujące zakres działań wykonanych na podstawie wytycznych.

Rozdział 17. Raportowanie i analiza reklamacji wpływających do Banku

§ 25

1. Raz w roku Sekretariat Zarządu przygotowuje sprawozdanie z rozpatrzonych w poprzednim roku reklamacji wraz z wnioskami i zaleceniami dla kierujących Komórkami organizacyjnymi Banku, biorących udział w procesie rozpatrywania reklamacji oraz przekazuje je do Zarządu Banku w terminie do końca pierwszego kwartału kolejnego roku,
2. Sprawozdanie, o którym mowa w ust. 1, zawiera m.in:
 - 1) zestawienie zidentyfikowanych błędów, podjętych działań oraz sprawozdanie z ich usunięcia na podstawie wyjaśnień dostarczonych przez 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, Sekretariat Zarządu 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.

5. Niezależnie od zadań wykonywanych przez Sekretariat Zarządu, Radca Prawny przeprowadza analizę danych dotyczących reklamacji oraz ich rozpatrywania, a także monitoruje funkcjonowanie procesu rozpatrywania reklamacji.
6. Sekretariat Zarządu weryfikuje, nie rzadziej niż raz na 6 miesięcy, czy dane zawarte w Rejestrze nie były przedmiotem zmian innych niż wynikające z niniejszej Instrukcji.

VII. Postanowienia końcowe

§ 26

1. Bieżącą kontrolę przestrzegania zasad określonych w niniejszym Regulaminie sprawuje Zespół Organizacyjno-Administracyjny i BHP.
2. Nadzór nad realizacją zadań wynikających z niniejszego Regulaminu sprawuje Prezes Zarządu.