

Załącznik do Uchwały Nr.158/BS/2021  
Zarządu Banku Spółdzielczego  
w Mińsku Mazowieckim  
z dnia 22.09.2021 r.

# **BANK SPÓŁDZIELCZY w MIŃSKU MAZOWIECKIM**

## **REGULAMIN ROZPATRYWANIA REKLAMACJI ORAZ ZGŁOSZEŃ**

MIŃSK MAZOWIECKI, 2021

## Spis treści

Rozdział 1. Postanowienia ogólne	3
Rozdział 2. Definicje	3
Rozdział 3. Składanie reklamacji/zgłoszeń	5
Rozdział 4. Rejestracja reklamacji/zgłoszeń	7
Rozdział 5. Tryb rozpatrywania reklamacji	10
Rozdział 6. Udział Placówek sprzedażowych/Komórek organizacyjnych w procesie obsługi reklamacji	12
Rozdział 7. Obsługa zgłoszeń	14
Rozdział 8. Uznanie roszczeń	18
Rozdział 9. Obsługa reklamacji/zgłoszeń powiązanych z ryzykami	19
Rozdział 10. Dokumentowanie procesu rozpatrywania reklamacji/zgłoszeń	20
Rozdział 11. Termin udzielania odpowiedzi	20
Rozdział 12. Zasady udzielania odpowiedzi	21
Rozdział 13. Odwołania od odpowiedzi Banku na reklamacje/zgłoszenia	22
Rozdział 14. Tryb usuwania nieprawidłowości	23
Rozdział 15. Raportowanie i analiza reklamacji wpływających do Banku	23

## Wykaz Załączników

- Załącznik nr 1 - Informacja o zasadach składania i rozpatrywania reklamacji oraz zgłoszeń o transakcjach nieautoryzowanych w Banku Spółdzielczym w Mińsku Mazowieckim.
- 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

## Rozdział 1. Postanowienia ogólne

### § 1.

1. Regulamin określa organizację przyjmowania oraz tryb postępowania przy rozpatrywaniu reklamacji oraz zgłoszeń 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 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 Regulaminie określenia należy rozumieć:
  - 1) **Akceptant** - placówka handlowo-usługowa przyjmująca płatności kartami Visa lub MasterCard;
  - 2) **Bank** - Bank Spółdzielczy w Mińsku Mazowieckim;
  - 3) **BIK** - -Biuro Informacji Kredytowej;
  - 4) **Infolinia Banku** - obsługa Klienta świadczona przez Bank drogą faksową lub pocztą elektroniczną (e-mail: centrala@bsminskmaz.pl);
  - 5) **IOD** - Inspektor Ochrony Danych;
  - 6) **Regulamin** - niniejszy Regulamin rozpatrywania reklamacji oraz zgłoszeń;
  - 7) **Instrumenty finansowe** - instrumenty, o których mowa w art. 2 Ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi
  - 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 nawiązuje relacje 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. Sekretariat Zarządu, 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 Sekretariat Zarządu;
- 13) **Korespondencja do osoby trzeciej** - realizacja wysyłki informacji bankowej przeznaczonej dla Klienta Banku w formie SMS, pisemnej lub mailowej na adres osoby trzeciej lub jej numer telefonu, o której Bank powziął informacje na podstawie zgłoszenia od osoby trzeciej, skutkujące ryzykiem ujawnienia danych osobowych Klienta Banku, bez względu na przyczynę (brak aktualizacji danych przez Banku, brak aktualizacji danych przez Klienta, inny błąd w obsłudze korespondencji);
- 14) **MPK** - Miejsce Powstawania Kosztów, dotyczy Placówek sprzedażowych oraz komórek organizacyjnych Centrali Banku;
- 15) **Odwołanie** - kolejne wystąpienie Klienta wyrażone pisemnie, odnoszące się do odpowiedzi udzielonej przez Bank na wcześniej złożoną reklamację;
- 16) **OGNIVO** - aplikacja internetowa przeznaczona do elektronicznej wymiany informacji, w szczególności związanych z rozliczeniami bankowymi;
- 17) **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;
- 18) **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;
- 19) **Placówka sprzedażowa** - Oddział, Filia;
- 20) **Produkt** - każdy produkt wewnętrzny Banku, depozytowy, kredytowy, kartowy, bankowości transakcyjnej oraz produkty i usługi instytucji zewnętrznych wprowadzane do oferty Banku, w szczególności towarzystw ubezpieczeniowych;
- 21) **Rejestr reklamacji kartowych Visiona Claims** - moduł aplikacji Visiona, służący rejestrowaniu reklamacji dotyczących transakcji dokonanych przy użyciu kart płatniczych;
- 22) **Rejestr Reklamacji** - baza służąca rejestrowaniu wszystkich reklamacji wpływających do Banku z wyłączeniem spraw dotyczących transakcji dokonanych przy użyciu kart płatniczych;
- 23) **reklamacja** - pierwsze lub kolejne w danej sprawie wystąpienie skierowane do podmiotu rynku finansowego przez Klienta, w którym Klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące produktów i usług świadczonych przez Bank z wyłączeniem wystąpień będących odwołaniem;

- 24) **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;
  - 25) **Ustawa** – ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym
  - 26) **Ustawa o dystrybucji ubezpieczeń** - ustawa z dnia 15 grudnia 2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń
  - 27) **Visiona Claims** - moduł aplikacji Visiona, umożliwiający rejestrowanie i procesowanie reklamacji dotyczących kart płatniczych.
  - 28) **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)
  - 29) **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 w tym dotyczących nieautoryzowanych transakcji płatniczych jest przekazywana Klientowi na etapie zawierania umowy w formie pisemnej - postanowienia w formie załącznika numer 1 do Instrukcji.
2. Niezależnie od przekazania załącznika, o których mowa w ust. 1., informacja o zasadach składania i rozpatrywania reklamacji oraz zgłoszeń o transakcjach nieautoryzowanych w Banku jest:
  - 1) publikowana na stronie internetowej Banku bsminskmaaz.pl;
  - 2) każdorazowo przekazywana Klientowi na jego żądanie w formie pisemnej (załącznik nr 1 do Instrukcji).

#### **§ 4.**

1. Reklamacja/zgłoszenie może być złożona: osobiście przez Klienta Banku, osoby działające w jego imieniu na mocy udzielonego pełnomocnictwa (m. in. adwokat, radca prawny,) albo w roli przedstawiciela ustawowego, np. osobę fizyczną będącą kuratorem, opiekunem prawnym oraz za pośrednictwem dostawcy usług.
2. Reklamacje/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;

4) na faks.

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 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,
  - 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) zgłoszeń o rozpoznanie sprawy w zakresie nieautoryzowanych transakcji płatniczych z wyłączeniem transakcji dokonanych kartą płatniczą;
  - 17) zgłoszeń o rozpoznanie sprawy w zakresie nieautoryzowanych transakcji płatniczych dokonanych kartą płatniczą;
  - 18) 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;
  - 19) komentarzy i wiadomości zamieszczonych/przesłanych na profilach Banku w mediach społecznościowych.
7. Odpowiedzialność za udzielanie odpowiedzi na pisma wskazane w ust. 6 spoczywa odpowiednio na:
- 1) w zakresie ust. 6 pkt 1 - Placówce sprzedażowej, do której przypisany jest Klient;
  - 2) w zakresie ust. 6 pkt 2 - 5 - Placówka sprzedażowa, do której przypisany jest Klient, Zespół Handlowy, Ognivo, Zespół Księgowości;
  - 3) w zakresie ust. 6 pkt 6 - 8 - Radca Prawny, Stanowisko Wierzytelności Trudnych, Zespół Handlowy - Ognivo;
  - 4) w zakresie ust. 6 pkt 9 IOD, Radca Prawny.
  - 5) w zakresie ust. 6 pkt 10-11 – Zespół Handlowy;
  - 6) w zakresie ust. 6 pkt 12 – Zespół Handlowy, Wydział Kredytów;
  - 7) w zakresie ust. 6 pkt 13 - 15 – Komórka Wiodąca, Zespół Handlowy – Ognivo, zgodnie z zasadami określonymi w Rozdziale 7 Regulaminu;
  - 8) w zakresie ust. 6 pkt 16 -17 – Zespół IT – Informatycy, Zespół Wiodący, Zespół Handlowy - Ognivo w zakresie potwierdzenia lub wykluczenia nieautoryzowanej transakcji płatniczej;
  - 9) w zakresie ust. 6 pkt 18 – IODO, Radca Prawny 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 19 – Zespół Handlowy, Radca Prawny, IODO.

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

##### **§ 5.**

1. W chwili przyjęcia zgłoszenia pracownik Banku 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. Wszystkie 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 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 numer 5).
5. Pracownik Jednostki/Komórki organizacyjnej 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 Banku.
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 Placówce sprzedażowej jest zobowiązany uzyskać od Klienta potwierdzenie aktualności danych teleadresowych znajdujących się w systemie finansowo - księgowym Banku.
8. 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, sporządzić notatkę i zarejestrować reklamację w Visiona Claims wraz z podpisanym przez Klienta formularzem reklamacyjnym;
  - 2) jeżeli reklamacja/zgłoszenie zawiera zastrzeżenia dotyczące Produktu ubezpieczeniowego i związanej z nim ochrony ubezpieczeniowej:
    - a) przyjąć/wypełnić formularz reklamacyjny towarzystwa ubezpieczeniowego, którego reklamacja dotyczy ,
    - b) przekazać Klientowi informację o sposobie rozpatrywania reklamacji przez towarzystwo ubezpieczeniowe, którego reklamacja dotyczy (sposób składania i sposób rozpatrywania reklamacji jest zawarty w ogólnych warunkach ubezpieczenia / szczególnych warunkach ubezpieczenia),
    - c) zarejestrować reklamację w Rejestrze Reklamacji ze wskazaniem powodu reklamacji „bancassurance”;
  - 3) jeżeli reklamacja zawiera zastrzeżenia dotyczące działania Banku jako agenta ubezpieczeniowego:
    - a) przyjąć zgłoszenie reklamacyjne w formie pisemnej/sporządzić notatkę z przeprowadzonej rozmowy z Klientem na formularzu stanowiącym załącznik nr 2 do Regulaminu,
    - b) zarejestrować reklamację w Rejestrze Reklamacji ze wskazaniem powodu reklamacji „jakość obsługi”;
  - 4) jeżeli reklamacja zawiera zastrzeżenia dotyczące tematów niewskazanych w pkt od 1 do 3, włącznie z reklamacjami dotyczącymi produktów lub usług oferowanych na podstawie umów z Instytucjami współpracującymi, sporządzić notatkę z przeprowadzonej rozmowy z Klientem na formularzu stanowiącym załącznik nr 2 do Regulaminu i zarejestrować reklamację w Rejestrze Reklamacji wraz ze wskazaniem powodu reklamacji, który jednoznacznie określa temat reklamacji/zgłoszenia (np. dla reklamacji dotyczącej produktów Generali, dla reklamacji dotyczącej realizacji decyzji komorniczych powod

„zajęcie komornicze”, dla reklamacji dotyczącej nieprawidłowego harmonogramu - powód „obsługa kredytu”).

9. W przypadku przyjmowania reklamacji przez telefon, pracownik Banku zobowiązany jest podjąć następujące czynności:
  - 1) jeżeli reklamacja zawiera zastrzeżenia dotyczące transakcji kartowej, sporządzić notatkę zgodnie z 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 4 „ZGŁOSZENIE REKLAMACJI KARTY], którą Klient może przekazać do Banku bezpośrednio do Placówki sprzedażowej lub za pomocą wiadomości mailowej na skrzynkę centrala@bsminskmaz.pl
  - 2) jeżeli reklamacja zawiera zastrzeżenia dotyczące Produktu ubezpieczeniowego i związanej z nim ochrony ubezpieczeniowej:
    - a) wypełnić formularz reklamacyjny towarzystwa ubezpieczeniowego, którego reklamacja dotyczy;
    - b) poinformować Klienta o możliwości zapoznania się z zasadami rozpatrywania reklamacji przez towarzystwo ubezpieczeniowe, którego reklamacja dotyczy, opublikowanymi na stronie danego towarzystwa ubezpieczeniowego;
    - c) zarejestrować reklamację w Rejestrze Reklamacji ze wskazaniem powodu reklamacji „bancassurance” oraz dołączyć skan faksu lub e-maila;
  - 3) 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” oraz dołączyć skan faksu lub e-maila;
  - 4) jeżeli reklamacja zawiera zastrzeżenia dotyczące tematów niewskazanych w pkt od 1 do 3, włącznie z reklamacjami dotyczącymi produktów lub usług oferowanych na podstawie umowy z Concordia-Generali, sporządzić notatkę z przeprowadzonej rozmowy z Klientem na formularzu stanowiącym załącznik nr 2 do Regulaminu 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”) oraz dołączyć skan faksu lub e-maila.
10. W przypadku zgłoszeń przez Klienta zastrzeżenia dotyczącego braku możliwości dysponowania środkami na rachunku bankowym - pracownik Placówki sprzedażowej postępuje zgodnie z postanowieniami § 11.
11. Postanowienia ust. 1 -5 stosuje się odpowiednio do Pism urzędowych.
12. Uprawnienia do powyższych rejestrów posiadają wskazani pracownicy Komórki wiodącej oraz 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 podczas rozpatrywania reklamacji mają dostęp wyłącznie do spraw Klientów danej Placówki sprzedażowej.
13. Komórka wiodąca jest odpowiedzialna 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 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 Komórek organizacyjnych lub Instytucji współpracujących;
  - 6) otrzymanych od podmiotów będących dostawcami usług.
14. 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, przez Bank BPS S.A..
  15. Reklamacje/zgłoszenia kierowane bezpośrednio do Zarządu Banku należy niezwłocznie, tj. najpóźniej następnego dnia roboczego po ich wpływie do sekretariatu Zarządu, przekazać za pośrednictwem poczty elektronicznej na skrzynkę centrala@bsminskmaz.pl oraz w wersji papierowej do Komórki wiodącej celem rejestracji i dalszej obsługi.
  16. Wszystkie reklamacje/zgłoszenia wpływające do Centrali Banku za pośrednictwem operatora pocztowego podlegają ewidencji w dzienniku korespondencji przychodzącej, który znajduje się w Sekretariacie Zarządu Banku, zgodnie z ust. 3.
  17. W przypadku, gdy Komórka wiodąca błędnie otrzyma pismo, z powodu zakwalifikowania go jako reklamacja/zgłoszenie Klienta lub dostawcy usług płatniczych, Komórka wiodąca dekretuje i przekazuje je do odpowiedniego pracownika, który jest odpowiedzialny za udzielenie odpowiedzi zgodnie z zasadami ogólnymi.
  18. Pracownik Komórki wiodącej, Placówki sprzedażowej, po otrzymaniu reklamacji, dokonuje jej niezwłocznej, tj. nie później niż następnego dnia roboczego, rejestracji w jednym z dwóch rejestrów.
  19. 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, godziny 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.
  20. Wprowadzone do Rejestru Reklamacji zapisy nie mogą być przedmiotem zmian innych niż wynikające z Regulaminu.
  21. Rejestr Reklamacji posiada funkcjonalność pozwalającą na przetwarzanie zapisanych w nim danych w celu prowadzenia analiz zapisów reklamacyjnych.
  22. 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.
  23. Administratorem Rejestru Reklamacji jest Sekretariat Zarządu.

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

### **§ 6.**

1. Wszystkie reklamacje wymagają analizy i rozstrzygnięcia przez Komórkę wiodącą oraz wyznaczonych pracowników.

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 problemu;
  - 4) wskazanie Placówki sprzedażowej/Komórki organizacyjnej, której obszar działania dotyczy problem;
  - 5) pozyskanie informacji oraz wyjaśnień niezbędnych do ustalenia stanu faktycznego;
  - 6) ocena zasadności zgłoszonej reklamacji;
  - 7) rozstrzygnięcie kwestii zgłaszanych przez Klienta;
  - 8) udzielenie wyczerpującej odpowiedzi do Klienta z zachowaniem terminów, o których mowa w §19;
  - 9) zaewidencjonowanie zdiagnozowanego problemu;
  - 10) przekazanie odpowiedzialnym za poszczególne obszary Komórkom organizacyjnym informacji na temat zdiagnozowanych nieprawidłowości lub przyczyn ich powstania;
  - 11) wskazanie Komórki organizacyjnej, pod MPK, której należy zaksięgować ewentualne kwoty stanowiące kwotę zwrotu dla Klienta, wynikającą z uznania reklamacji.
3. Komórką wiodącą w procesie rozpatrywania reklamacji jest Sekretariat Zarządu.
4. W sytuacji, kiedy reklamacja zawiera zastrzeżenia dotyczące Produktu ubezpieczeniowego i związanej z nim ochrony ubezpieczeniowej, pracownik Banku 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 przypadku przekazywania reklamacji do Instytucji współpracujących (Concordia-Generali), dokumenty reklamacyjne powinny być przekazywane w oryginale za zwrotnym potwierdzeniem odbioru, niezwłocznie, z równoczesnym wskazaniem daty jej wpływu do Banku.

## § 7.

1. Rozpatrzenie reklamacji polega na identyfikacji problemu, ocenie jego zasadności i rozstrzygnięciu kwestii zgłaszanych przez Klienta oraz udzieleniu wyczerpującej odpowiedzi.
2. Wszystkie reklamacje Klientów powinny być rozpatrywane bez zbędnej zwłoki, z należytą starannością, wnikliwie i z uwzględnieniem wszystkich okoliczności sprawy oraz z poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa, dobrych obyczajów i zasad etycznych, w sposób zapewniający wydanie niezależnego i obiektywnego rozstrzygnięcia zastrzeżenia zawartego w zgłoszonej reklamacji.
3. Bank może uznać za niezasadne/przedawnione reklamacje złożone przez Klientów Banku:
  - 1) w przypadku Klientów indywidualnych w zakresie:
    - a) transakcji płatniczych w terminie późniejszym niż 13 miesięcy od dnia zaistnienia zdarzenia,

- b) kredytów konsumenckich w terminie późniejszym niż 6 lat od dnia zaistnienia zdarzenia,
  - c) transakcji na instrumentach finansowych w terminie późniejszym niż 6 lat od dnia zaistnienia zdarzenia,
  - d) roszczeń związanych z prowadzonym rachunkiem bankowym oraz pozostałych typów reklamacji w terminie późniejszym niż 2 lata od dnia zaistnienia zdarzenia;
- 2) w przypadku Klientów instytucjonalnych w zakresie:
- a) transakcji płatniczych w terminie późniejszym niż 1 miesiąc od dnia zaistnienia zdarzenia,
  - b) kredytów w terminie późniejszym niż 3 lata od dnia zaistnienia zdarzenia,
  - c) roszczeń związanych z prowadzonym rachunkiem bankowym oraz pozostałych typów reklamacji w terminie późniejszym niż 2 lata od dnia zaistnienia zdarzenia.
4. W procesie reklamacyjnym Bank bierze pod uwagę możliwość polubownego wyjaśniania sporów powstałych pomiędzy Bankiem a Klientem.
5. W celu zapobiegania konfliktom interesów, pracownik 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, osobą odpowiedzialną za rozpatrzenie reklamacji wyznacza kierujący Placówką sprzedażową.
6. Reklamacje dotyczące transakcji dokonanych przy użyciu kart płatniczych, procesowane są w oparciu regulacje Visa i Mastercard.
7. Reklamacje dotyczące Produktów dostarczanych przez Instytucje współpracujące, procesowane są przez Bank lub przekazywane do Instytucji współpracującej w zależności od treści reklamacji, z zachowaniem ustawowego terminu odpowiedzi.

## **Rozdział 6. Udział 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/Komórce organizacyjnej odpowiedzialnej za odniesienie się do zastrzeżeń Klienta zgłoszonych w reklamacji ;
  - 2) terminowe i poprawne odniesienie się do zastrzeżeń Klienta zgłoszonych w reklamacji, dotyczących działania kierowanych przez nich Placówek sprzedażowych;
  - 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. W przypadku otrzymania od Komórki wiodącej żądania dokonania analizy problemu, Komórka organizacyjna udziela takiej informacji Komórce wiodącej niezwłocznie, zgodnie ze stanem faktycznym, w sposób wyczerpujący oraz z uwzględnieniem specyfiki obszaru, którego dotyczy.

3. Czas przygotowania stanowiska/wyjaśnień w Komórce organizacyjnej, której obszar działania dotyczy problem, nie powinien przekraczać 3 dni roboczych od momentu otrzymania informacji o nim z Komórki wiodącej z zastrzeżeniem postanowień §12 ust. 4.
4. 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.
5. Odpowiedzialność za realizację zadań wskazanych w ust. 3 - 5 spoczywa na kierujących Komórkami organizacyjnymi, uczestniczącymi w procesie reklamacyjnym.
6. 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 zawodowej

každorazowo uzgadniana jest z Prezesem Banku, Radcą Prawnym i IODO.

7. Odpowiedzi na reklamacje:
  - 1) wpływające od Urzędu Ochrony Danych Osobowych;
  - 2) dotyczące ochrony danych osobowych i rozporządzenia RODOkaždorazowo uzgadniane są z Prezesem Banku, Radcą Prawnym i IODO.
8. 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;

každorazowo uzgadniane są z Prezesem Banku, Radcą Prawnym i IODO w celu:

- a) wyjaśnienia przyczyny wystąpienia zdarzenia/sytuacji, zgłoszonej przez Klienta,
  - b) ustalenia sposobu i terminu usunięcia negatywnych skutków dla Klienta, zgłoszonych w reklamacji,
  - c) wprowadzenia planu działania celem wyeliminowania zdarzeń o podobnym charakterze w przyszłości.
9. W przypadkach dotyczących reklamacji związanych z działalnością Banku, jako agenta ubezpieczeniowego, w których konieczne jest udzielenie dodatkowych wyjaśnień / podjęcie działań, wsparcie w przygotowaniu odpowiedzi udzielane jest Concordia-Generali.
  10. W przypadkach budzących wątpliwości, sposób rozpatrzenia reklamacji oraz odpowiedź każdorazowo są uzgadniane z Radcą Prawnym.

11. O ile w procesie rozpatrywania reklamacji zajdzie potrzeba wyjaśnienia sprawy poprzez moduł OGNIVO, wniosek o jego wysłanie każdorazowo kierowany jest przez Komórkę wiodącą do Zespołu Handlowego- Obsługa Ognivo.
12. Przed wysłaniem odpowiedzi do Klienta, jej treść może być konsultowana przez pracownika z Placówką sprzedażową, odpowiedzialną za obsługę danego Klienta.
13. W trakcie procesowania reklamacji, pracownik na bieżąco umieszcza informację o przebiegu postępowania reklamacyjnego w Rejestrze Reklamacji oraz archiwizuje otrzymane w sprawie dokumenty.
14. Po wysłaniu odpowiedzi do Klienta, pracownik 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 jakich 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 60 dni.

### **§ 10.**

1. Po wpływie do Banku zgłoszenia anonimowego jest ono przekazywane przez pracownika Komórki wiodącej, który je odebrał i zarejestrował w dzienniku korespondencji, bezpośrednio do Prezesa Banku. W przypadku przyjęcia zgłoszenia za pośrednictwem telefonu lub e-maila, zgłoszenie jest rejestrowane przez jej pracownika w chwili otrzymania.
2. Pracownik Banku, zależnie od miejsca wpływu 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, Komórka wiodąca 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 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 podstawie blokady 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 za pośrednictwem telefonu lub e-maila Banku, pracownik:
  - 1) wskazuje Klientowi konieczność złożenia reklamacji - reklamacja może być złożona w formie pisma Klienta 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 Zespołem Handlowym- pracownikiem obsługującym system Ognivo (pracownik, który odpowiada za obsługę blokad rachunków).

## § 12

1. Po wpływie do Banku zgłoszenia dotyczącego korespondencji do osoby trzeciej jest ono przekazywane przez pracownika Jednostki/Komórki organizacyjnej, który je odebrał i zarejestrował w dzienniku korespondencji, bezpośrednio do Sekretariatu Zarządu. W przypadku przyjęcia zgłoszenia za pośrednictwem telefonu zgłoszenie jest rejestrowane przez jej pracownika w chwili otrzymania.
2. Pracownik Banku, 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 zgłoszenia dotyczącego korespondencji do osoby trzeciej, tj. najpóźniej w ciągu dwóch 2 godzin roboczych, 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 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 Dyrektorów placówek sprzedażowych, 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 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 lub placówki sprzedażowe.
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 Zarządzania Ryzykami i Analiz, 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 modulo/identyfikacyjnym Klienta;
  - 4) informację czy korespondencja została wysłana drogą tradycyjną czy elektroniczną;
  - 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 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) podejmuje działania dotyczące zgłoszenia incydentu bezpieczeństwa oraz rejestruje incydent w systemie NOE – Rejestr Incydentów Ryzyka Operacyjnego;
  - 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;
7. Niezależnie od wyniku postępowania IOD na podstawie danego zgłoszenia,
- 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. Bank może odstąpić od udzielenia odpowiedzi Wnioskodawcy jeżeli w reklamacji lub podczas zgłoszenia za pośrednictwem Infolinii 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 kontaktu z Klientem wraz z przekazaniem podsumowania z podjętych działań;
    - b) nawiązanie przez telefon lub e-mail kontaktu z Klientem (o ile w systemie finansowo - księgowym Banku jest zarejestrowany numer telefonu);
    - c) wysłanie przez pracownika placówki sprzedażowej prośby o aktualizację danych za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres zgodny z dokumentacją Klienta;
    - d) wysłanie przez pracownika placówki sprzedażowej prośby o aktualizację danych za pośrednictwem listu poleconego za potwierdzeniem odbioru, na adres korespondencyjny zgodny z dokumentacją Klienta.

## § 13.

1. Zgłoszenia nieautoryzowanej transakcji płatniczej przyjmowane są w następujących formach:
  - 1) pocztą tradycyjną - pismo otrzymane na adres korespondencyjny Banku;
  - 2) telefonicznie, przy czym przyjęcie zgłoszenia poprzez zgłoszenie telefoniczne wymaga jego rejestracji poprzez wypełnienie formularza zgłoszenia transakcji nieautoryzowanej, zgodnie z załącznikiem numer 4 do Instrukcji;
  - 3) za pośrednictwem systemu bankowości internetowej;
  - 4) pocztą elektroniczną;
  - 5) za pośrednictwem faksu;
  - 6) pisemnie lub ustnie w placówce Banku, przy czym przyjęcie zgłoszenia w formie ustnej wymaga potwierdzenia jego złożenia na formularzu zgłoszenia nieautoryzowanej transakcji płatniczej zgodnie z załącznikiem numer 4 do Instrukcji.
2. Po wpływie do Banku:
  - 1) zgłoszenia dotyczącego nieautoryzowanej transakcji płatniczej (za wyjątkiem transakcji dokonanej kartą płatniczą), pracownik komórki organizacyjnej przyjmującej zgłoszenie lub

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 Visiona Claims, a sprawa procesowana jest zgodnie z odrębnymi regulacjami Banku.
3. Pracownik komórki organizacyjnej niezwłocznie po otrzymaniu zgłoszenia przekazuje sprawę do rozpoznania przez Zarząd Banku oraz do wiadomości Rady Prawnego i IODO].
4. Zespół Zarządzania Ryzykami i Analiz realizuje analizę w zakresie potwierdzenia lub wykluczenia nieautoryzowanej transakcji płatniczej oraz przekazuje do komórki wiodącej informacje o jej wyniku.
5. Komórka wiodąca niezwłocznie, jednakże najpóźniej w terminie 3 dni roboczych od otrzymania informacji o rozstrzygnięciu, przygotowuje odpowiedź na zgłoszenie, której treść przekazuje do opiniowania przez Zespół Zarządzania Ryzykami i Analiz oraz Rady Prawnego i IODO. W przypadku decyzji o zwrocie środków Klientowi weryfikuje/potwierdza datę uznania rachunku z Zespołem Księgowości, celem jej wskazania w odpowiedzi na zgłoszenie.

## **§ 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 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 księgowania.
4. Rozpatrzoną reklamację 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/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;
  - 5) ryzyko naruszenia Ustawy o usługach płatniczych.
2. Ocena ryzyk jest wykonywana przez pracownika Komórki wiodącej.

### **§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 dokonujący rozpatrzenia reklamacji zobowiązany jest do rejestracji reklamowanego przypadku w systemie NOE- Rejestr Ryzyka Operacyjnego. Rejestracja zdarzenia powinna nastąpić najpóźniej w 5 dniu roboczym po zakończeniu miesiąca, w którym rozpatrzono reklamację/zgłoszenie.
2. Po zakończeniu każdego miesiąca kalendarzowego, Zespół Zarządzania Ryzykami i Analiz przeprowadza analizę rozpatrzonych pozytywnie reklamacji/zgłoszeń oznaczonych w Rejestrze Reklamacji jako powiązane z ryzykiem operacyjnym, pod kątem zasadności ich rejestracji w systemie NOE. W przypadku stwierdzenia braku rejestracji zdarzenia w NOE, Zespół Zarządzania Ryzykami i Analiz dokonuje rejestracji zgodnie z zasadami określonymi w „Instrukcji Zarządzania Ryzykiem Operacyjnym”.
3. W przypadku rejestracji reklamacji dotyczących oszustw kartowych w Rejestrze Visiona Claims, pracownik placówki sprzedażowej po rozstrzygnięciu sprawy jest odpowiedzialny za ocenę jej powiązania z ryzykiem operacyjnym i dokonanie rejestracji w systemie NOE zgodnie z zasadami określonymi w „Instrukcji Zarządzania Ryzykiem Operacyjnym”.
4. Po zarejestrowaniu informacji o reklamacji/zgłoszenia w systemie NOE - Rejestr Incydentów Ryzyka Operacyjnego, pracownik rozpatrujący reklamację/zgłoszenie umieszcza w rejestrze właściwym dla danego rodzaju sprawy numer zdarzenia operacyjnego nadany przez system NOE - Rejestr Incydentów Ryzyka Operacyjnego.
5. Kontrolę w zakresie poprawności powiązania reklamacji/zgłoszeń z ryzykiem operacyjnym sprawuje Zespół Zarządzania Ryzykami i Analiz. Zasady dotyczące poprawności rejestracji zdarzeń operacyjnych w systemie NOE „Instrukcji Zarządzania Ryzykiem Operacyjnym”.

## **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. Oryginał dokumentacji, o której mowa w ust. 1, z wyłączeniem dokumentacji dotyczącej ubezpieczeń, przechowywany jest w Sekretariacie Zarządu, Placówce sprzedażowej oraz w Zespole Handlowym - Ognivo.
3. W przypadku złożenia reklamacji/zgłoszenia w Placówce sprzedażowej, oryginał reklamacji/zgłoszenia pozostaje w danej Placówce sprzedażowej, z wyłączeniem dokumentacji dotyczącej ubezpieczeń.
4. 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.
5. Całość korespondencji prowadzonej w drodze elektronicznej i związanej z procesem obsługi reklamacji / zgłoszeń jest obsługiwana poprzez skrzynkę centrala@bsminskmaz.pl
6. Nadawanie sprawom zarejestrowanym w Rejestrze Reklamacji statusu „zamknięta” jest dokonywane wyłącznie przez pracownika, który procedował sprawę 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 pracownik, który procedował reklamację/zgłoszenie.

## **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 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**

### **§ 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 za potwierdzeniem odbioru wysłanej pod aktualnie obowiązujący adres korespondencyjny;
  - 2) mailowo, w formie załączonego do wiadomości pliku PDF, na złożony przez Klienta uprzednio dyspozycją adres mailowy z zastrzeżeniem, że taka forma odpowiedzi wysyłana jest wyłącznie na wniosek Klienta.
2. Udzielenie odpowiedzi na reklamację/zgłoszenie możliwe jest pod warunkiem, że podane w zgłoszeniu dane są zgodne z danymi posiadanymi przez Bank i nie budzą wątpliwości co do potwierdzenia tożsamości osoby składającej reklamację. W przypadku, gdy brak jest możliwości potwierdzenia tożsamości Klienta, w odpowiedzi Bank zobowiązuje Klienta do dostarczenia wymaganych do identyfikacji danych, z zastrzeżeniem, że udzielane informacje nie mogą narażać Banku za zarzut ujawnienia tajemnicy bankowej.
3. W uzasadnionych przypadkach odpowiedź na reklamację/zgłoszenie może zostać udzielona w formie telefonicznej przez pracownika Banku, tj. w sytuacji, gdy konieczne będzie udzielenie Klientowi instruktażu technicznego nt. obsługi systemu bankowości elektronicznej lub innych systemów bankowych, z których Klient Banku może korzystać.
4. 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.
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. Organy reprezentujące, które nie wymagają pisemnego upoważnienia od Klienta lub osób reprezentujących interesy Klienta to podmioty spełniające kryteria określone w Definicjach jako Podmiot zewnętrzny.
7. W przypadku otrzymania wniosku/zgłoszenia Rzecznika Finansowego, który występuje w imieniu Klienta Banku, w sprawie którego postępowanie reklamacyjne nie zostało przez Bank zakończone, odpowiedź do Rzecznika Finansowego zostaje udzielona wraz z informacją o braku rozstrzygnięcia sprawy.
8. W przypadku złożenia reklamacji/zgłoszenia przez osobę, która nie zawarła z Bankiem umowy, 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 i danych kontaktowych.
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 podpisują Zarząd Banku, Dyrektorzy placówek sprzedażowych lub wyznaczony pracownik Banku, zgodnie z udzielonym pełnomocnictwem.
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 przed ww. instytucjami.

## **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 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 lub pracownika Banku posiadającego pełnomocnictwo do reprezentowania Banku w tym zakresie.

## **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**

### **§ 2.**

1. Raz w roku Komórka wiodąca 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 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 dla Rzecznika Finansowego zgodne ze wzorem wymaganym za dany okres przez Rzecznika Finansowego.
4. Sprawozdanie, o którym mowa w ust. 3, Bank przesyła do Rzecznika Finansowego w terminie do 45 dnia od zakończenia roku kalendarzowego.
5. Niezależnie od zadań wykonywanych przez Komórkę Wiodącą, Radca Prawny przeprowadza analizę danych dotyczących reklamacji oraz ich rozpatrywania, a także monitoruje funkcjonowanie procesu rozpatrywania reklamacji.