

*Załącznik do Uchwały nr 34/Z/21  
Zarządu Banku Spółdzielczego  
w Siedlcach  
z dnia 16.04.2021 r.*

**Instrukcja  
rozpatrywania reklamacji  
w Banku Spółdzielczym w Siedlcach**

**Siedlce, 2021**

Podstawowe dane regulacji:

Nazwa	Bank Spółdzielczy w Siedlcach
Pełna nazwa dokumentu	Instrukcja rozpatrywania reklamacji w Banku Spółdzielczym w Siedlcach
Właściciel merytoryczny	ZOA
Data wejścia w życie	16.04.2021 r.
Uchyła	Instrukcja rozpatrywania reklamacji w Banku Spółdzielczym w Siedlcach <i>Załącznik nr 4 do Uchwały nr 6/Z/17 Zarządu Banku Spółdzielczego w Siedlcach</i>
Cel/ Najważniejsze zmiany	Dostosowanie do potrzeb Banku oraz zapewnienie zgodności z obecnie obowiązującymi przepisami prawa

## **Spis treści**

Rozdział 1. Postanowienia ogólne .....	3
Rozdział 2. Przebieg procesu reklamacyjnego .....	5
1. Przyjęcie reklamacji .....	6
2. Reklamacje kartowe .....	10
3. Rozpatrywanie reklamacji .....	12
4. Obsługa zgłoszeń .....	14
5. Udzielenie odpowiedzi na reklamację .....	17
6. Przechowywanie dokumentacji .....	21
7. Sprawozdawczość .....	21
Rozdział 3. Rzecznik Finansowy .....	21
Rozdział 4. Postanowienia końcowe .....	22

## **Wykaz załączników**

- Załącznik nr 1 Formularz reklamacji dla klienta indywidualnego;
- Załącznik nr 1a Formularz reklamacji dla klienta instytucjonalnego;
- Załącznik nr 2 Notatka służbowa z przeprowadzonej rozmowy
- Załącznik nr 3 Rejestr reklamacji;
- Załącznik nr 4 Formularz odpowiedzi pozytywnej;
- Załącznik nr 4a Formularz odpowiedzi negatywnej;
- Załącznik nr 5 – Oświadczenie pracownika;

## Rozdział 1. Postanowienia ogólne

### § 1

Niniejsza „Instrukcja rozpatrywania reklamacji w Banku Spółdzielczym w Siedlcach” zwana dalej Instrukcją, określa zasady przyjmowania i rozpatrywania reklamacji oraz zgłoszeń kierowanych do Banku.

### § 2

Wszystkie pozostałe regulacje wewnętrzne obowiązujące w Banku, w których określony jest proces przyjmowania i rozpatrywania reklamacji, muszą być zgodne z niniejszymi zasadami.

### § 3

Ilekrót w niniejszej Instrukcji użyte są poniższe określenia mają one następujące znaczenie:

- 1) **Akceptant** - placówka handlowo-usługowa przyjmująca płatności kartami Visa;
- 2) **Bank** – Bank Spółdzielczy w Siedlcach, jego Oddziały i Punkt kasowy;
- 3) **BIK** - -Biuro Informacji Kredytowej;
- 4) **Instytucja współpracująca** - określenie oznaczające łącznie lub oddzielnie instytucje, z którymi Bank zawarł umowy, na podstawie których Bank prowadzi dystrybucję produktów niebankowych, np. towarzystwa ubezpieczeniowe, towarzystwa funduszy inwestycyjnych, spółka leasingowa, spółka faktoringowa; PFR, ARiMR;
- 5) **IOD** - Inspektor ochrony danych Banku;
- 6) **Jednostka organizacyjna** – należy przez to rozumieć elementy struktury organizacyjnej, działające dla osiągnięcia celów strategicznych Banku. W Banku jednostkami organizacyjnymi są Centrala i Oddziały;
- 7) **Komórka organizacyjna** – należy przez to rozumieć wewnętrzne elementy struktury jednostek organizacyjnych. W Banku komórkami organizacyjnymi są: wydziały, zespoły, samodzielne stanowiska pracy, punkty kasowe;
- 8) **Komórka koordynująca rozpatrywanie reklamacji** – Zespół organizacyjno - administracyjny kadr i samorządu (ZOA);
- 9) **Komórka rozpatrująca reklamacje**- komórka organizacyjna/jednostka lub stanowisko pracy, których zakres czynności obejmuje przedmiot reklamacji;
- 10) **Komórka ds. ryzyka** – komórka organizacyjna odpowiedzialna za sporządzanie informacji zarządczej w zakresie ryzyka operacyjnego tj. Zespół zarządzania ryzykami;
- 11) **Klient** - Klient indywidualny lub instytucjonalny;
- 12) **Klient indywidualny** - będący osobą fizyczną Klient Banku;
- 13) **Klient instytucjonalny** - Klient Banku niebędący Klientem indywidualnym;

- 14) **Odwołanie** – kolejne wystąpienie klienta wyrażone pisemnie lub ustnie odnoszące się do rozstrzygnięcia reklamacji;
- 15) **OGNIVO** - aplikacja internetowa przeznaczona do elektronicznej wymiany informacji, w szczególności związanych z rozliczeniami bankowymi;
- 16) **Pismo urzędowe** - wpływające za pośrednictwem Podmiotu zewnętrznego wystąpienie kierowane do Banku, zawierające zastrzeżenia:
  - a) związane z działalnością prowadzoną przez Bank wobec Klienta, w zakresie jakości oferowanych przez Bank Produktów, odnoszące się do jakości świadczonych usług, jakości obsługi Klienta,
  - b) odnośnie pracowników Placówek sprzedażowych/Komórek lub osób działających w imieniu Banku;
- 17) **Podmiot zewnętrzny** - instytucja nadzorcza względem Banku albo inny podmiot działający w obszarze ochrony praw Klientów Banku, w szczególności Komisja Nadzoru Finansowego, Sąd Polubowny przy KNF, Urząd Ochrony Danych Osobowych, Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Rzecznik Finansowy;
- 18) **Produkt** - każdy produkt wewnętrzny Banku, depozytowy, kredytowy, skarbowy, finansowanie handlu, kartowy, bankowości transakcyjnej oraz produkty i usługi instytucji zewnętrznych wprowadzane do oferty Banku, w szczególności towarzystw ubezpieczeniowych, Agencji Restrukturyzacji i Modernizacji Rolnictwa, Banku Gospodarstwa Krajowego,
- 19) **Proces reklamacyjny** – proces rozpatrywania reklamacji obejmujący etapy przyjęcia, rejestracji, analizy, realizacji i udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację klienta;
- 20) **Reklamacja** - każde wystąpienie klienta kierowane do Banku, zawierające zastrzeżenia do świadczonej przez Bank usługi dla klienta;
- 21) **Rejestr reklamacji** – wewnętrzny rejestr służący rejestracji wszystkich reklamacji wpływających do Banku;
- 22) **Stanowisko ds. zgodności i kontroli wewnętrznej (ZKW)**- komórka organizacyjna odpowiedzialna za sporządzanie informacji zarządczej w zakresie ryzyka braku zgodności i kontroli wewnętrznej oraz komórka odpowiedzialna za ocenę zgodności wewnętrznych aktów Banku z przepisami prawa powszechnie obowiązującego, wewnętrznymi regulacjami Banku oraz z rekomendacjami wydawanymi przez organy nadzorcze;
- 23) **SBI** – Stanowisko Bezpieczeństwa Informacji Banku;

- 24) **System Visiona** – system wspierający obsługę kart, udostępniający szczegółowe informacje o kartach i operacjach wykonywanych kartami, a także wspierający proces rozpatrywania reklamacji związanych z kartami płatniczymi, udostępniony dla całej Grupy BPS;
- 25) **System RIRO** - aplikacja wspomagająca proces zarządzania ryzykiem operacyjnym w Banku;
- 26) **Trwały nośnik informacji** – trwały nośnik informacji w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 roku o usługach płatniczych tj. nośnik umożliwiający klientowi przechowywanie adresowanych do niego informacji w sposób umożliwiający dostęp do nich przez okres odpowiedni do celów sporządzenia tych informacji i pozwalający na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci;
- 27) **Upoważniony Pracownik Banku** – pracownik Banku przyjmujący wniosek od klienta w sprawie reklamacji;
- 28) **Usługi** – czynności bankowe w rozumieniu ustawy Prawo bankowe;
- 29) **Umowa** – umowa zawarta pomiędzy klientem Banku w zakresie świadczonych usług przez Bank;
- 30) **WOR** – Wydział Oszczędności i Rozliczeń Banku;
- 31) **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);
- 32) **Zlecenie płatnicze** - oświadczenie Zleceniodawcy zawierające polecenie wykonania transakcji płatniczej, złożone w ustalonej z Bankiem formie usługi, o których mowa w art. 2 ust. 36 ustawy z dnia 27 października 2017 r. o usługach płatniczych (Dz. U. 2019 poz. 659);

## **Rozdział 2. Przebieg procesu reklamacyjnego**

### **§ 4**

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.
2. Informacja o zasadach składania i rozpatrywania reklamacji oraz zgłoszeń o transakcjach nieautoryzowanych publikowana jest na stronie internetowej Banku.

## § 5

1. Na proces reklamacyjny składają się następujące etapy:
  - 1) przyjęcie reklamacji oraz jej rejestracja;
  - 2) rozpatrywanie reklamacji;
  - 3) udzielanie odpowiedzi.
2. Przeprowadzając proces reklamacyjny należy:
  - 1) wnikliwie i z należytą starannością uwzględnić wszystkie okoliczności sprawy;
  - 2) dążyć do polubownego wyjaśnienia sporów powstałych pomiędzy klientem a Bankiem.
3. Informacja o zasadach składania reklamacji, w tym o ułatwieniu i przyśpieszeniu rzetelnego rozpatrzenia reklamacji przez Bank, gdy klient złoży reklamację niezwłocznie po powzięciu przez klienta informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia, udzielana jest klientowi w formie, w jakiej zawarta została umowa z klientem lub pisemnie:
  - 1) przez pracownika Banku w bezpośredniej rozmowie;
  - 2) w regulaminie produktowym przekazywanym klientowi;
  - 3) w umieszczonej na stronie internetowej Banku Instrukcji rozpatrywania reklamacji w Banku Spółdzielczym w Siedlcach.

### **1. Przyjęcie reklamacji**

## § 6

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. Bank zapewnia klientowi możliwość złożenia reklamacji/zgłoszenia:
  - 1) pocztą tradycyjną kierując pismo na adres korespondencyjny Banku: 08-100 Siedlce, ul. Pusta 5/9;
  - 2) telefonicznie, pracownik Banku przyjmujący zgłoszenie dotyczące reklamacji sporządza notatkę służbową (protokół) ze złożonej reklamacji przez klienta i przekazuje do ZOA. Notatka służbowa stanowi załącznik nr 2 do niniejszej Instrukcji.
  - 3) faksem lub pocztą elektroniczną (dane kontaktowe dostępne są na stronie internetowej Banku [www.bssiedlce.pl](http://www.bssiedlce.pl));
  - 4) pisemnie lub ustnie w placówce Banku, przy czym przyjęcie reklamacji w formie

ustnej wymaga potwierdzenia jej złożenia na formularzu reklamacyjnym.

3. Treść reklamacji pisemnej dla klienta indywidualnego powinna zawierać:
  - 1) PESEL,
  - 2) imię i nazwisko/nazwa klienta;
  - 3) adres korespondencyjny;
  - 4) numer rachunku klienta,
  - 5) data reklamowanej transakcji,
  - 6) kwota reklamowanej transakcji,
  - 7) dokładny opis zdarzenia, nieprawidłowości;
  - 8) własnoręczny podpis klienta.
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.
5. Wzór formularza reklamacji dla klienta indywidualnego stanowi- załącznik nr 1 do niniejszej Instrukcji.
6. Treść reklamacji pisemnej dla klienta instytucjonalnego między innymi zawiera informacje, o których mowa w ust. 3 pkt 2) – 8), oraz dodatkowo numer NIP i Regon firmy.
7. Wzór formularza reklamacji dla klienta instytucjonalnego stanowi- załącznik nr 1a do niniejszej Instrukcji.
8. Pracownik Banku przyjmując zgłoszenie reklamacji, o którym mowa w ust. 1, ma obowiązek sprawdzić, czy pismo zawiera dane wymagane w ust. 2 i 3.
9. W sytuacji odmowy podania przez klienta wszystkich danych niezbędnych do rozpoczęcia procesu reklamacyjnego, pracownik Banku informuje klienta, że rozpatrzenie reklamacji nie będzie możliwe, ze względu na niekompletność oświadczenia klienta oraz niezwłocznie informuje o tym bezpośredniego przełożonego i komórkę rozpatrującą.
10. Złożenie reklamacji nie zwalnia klienta z obowiązku terminowego regulowania zobowiązań wobec Banku.
11. 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, chyba że udzieli odpowiedzi na reklamację przed upływem ww. terminu.

12. W rozumieniu niniejszej Instrukcji, jako reklamacji nie traktuje się:

- 1) zapytań dotyczących oferty Banku;
- 2) pism zawierających prośby o wystawienie zaświadczeń, opinii bankowych, dyspozycji do rachunku;
- 3) dyspozycji dotyczących wpłat, ich zwrotu lub przeksięgowania;
- 4) zapytań międzybankowych, wystąpień klientów dotyczących transakcji wykonanych z użyciem nieprawidłowego identyfikatora lub innych kierowanych przez aplikację OGNIVO;
- 5) zapytań dotyczących zleceń w obrocie dewizowym;
- 6) wezwań przedsądowych wynikających z procesu reklamacyjnego, chyba, że zawierają zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Bank ;
- 7) wezwań dotyczących zwrotu wpłaconych udziałów;
- 8) pism procesowych w postępowaniu egzekucyjnym prowadzonym przez Bank lub wyspecjalizowany podmiot wskazany przez Zarząd Banku;
- 9) skarg na odmowę wykonania przez Bank żądań Klienta wynikających z uprawnień wynikających z RODO,
- 10) wniosków o korektę danych w MIG - BR;
- 11) wniosków o korektę danych w BIK;
- 12) anonimowych zgłoszeń i donosów;
- 13) blokad STIR;
- 14) zgłoszeń o rozpoznanie sprawy w zakresie nieautoryzowanych transakcji, płatniczych z wyłączeniem transakcji dokonanych kartą płatniczą;
- 15) zgłoszeń o rozpoznanie sprawy w zakresie nieautoryzowanych transakcji płatniczych dokonanych kartą płatniczą;
- 16) wniosków/zgłoszeń o rozpoznanie sprawy skierowanych do Banku przez Rzecznika Finansowego, Arbitra Bankowego (pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 roku o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich ), KNF, Miejskiego Rzecznika Konsumentów, Powiatowego Rzecznika Konsumentów, Prezesa UOKiK.

## § 7

1. Na żądanie klienta, potwierdzenie złożenia reklamacji, o której mowa w § 6 ust. 2 pkt 4, następuje poprzez sporządzenie kopii dla klienta i opatrzenie jej pieczętą imienną i podpisem pracownika przyjmującego oświadczenie klienta oraz datę i godzinę przyjęcia.
2. Proces reklamacji rozpoczyna się z datą i godziną wpływu zgłoszenia do Banku, niezależnie od tego czy miało to miejsce w Centrali, w Oddziale czy Punkcie kasowym.

## § 8

1. Pracownik dokonujący rejestracji reklamacji/zgłoszenia złożonej osobiście w Banku jest zobowiązany uzyskać od Klienta potwierdzenie aktualności danych teleadresowych znajdujących się w systemie finansowo - księgowym Banku.
2. Pracownik Banku, który przyjął reklamację pisemną niezwłocznie przekazuje ją do ZOA celem rejestracji i umieszczenia na dokumencie:
  - 1) daty i godziny przyjęcia reklamacji;
  - 2) informacji o ilości otrzymanych wraz z reklamacją załączników;
  - 3) numeru nadanego w Rejestrze reklamacji.
3. Pracownik ZOA przekazuje reklamację do Członka Zarządu, a następnie reklamacja wraca do komórki/jednostki organizacyjnej do której zakresu zadań należy przedmiot reklamacji w formie pisemnej lub w formie elektronicznej na adres e-mail celem jej rozpatrzenia.
4. Za koordynowanie prac związanych z prawidłowym prowadzeniem Rejestru reklamacji odpowiada ZOA.
5. Wzór Rejestru reklamacji stanowi załącznik nr 2 do niniejszej Instrukcji.
6. Reklamacje/zgłoszenia kierowane bezpośrednio do Zarządu Banku należy niezwłocznie, tj. najpóźniej następnego dnia roboczego po ich wpływie do sekretariatu, przekazać do ZOA celem rejestracji i dalszej obsługi.
7. Wszystkie reklamacje/zgłoszenia wpływające do Centrali Banku za pośrednictwem operatora pocztowego podlegają ewidencji w dzienniku korespondencji przychodzącej, po czym pracownik sekretariatu przekazuje niezwłocznie, tj. najpóźniej następnego dnia roboczego do Członka Zarządu a następnie, oryginał korespondencji do komórki/jednostki organizacyjnej do której zakresu zadań należy przedmiot reklamacji.

## 2.Reklamacje kartowe

### § 9

1. W przypadku składania przez Posiadacza rachunku/Użytkownika karty (Użytkownik karty w zakresie swojej karty) w Banku reklamacji dotyczącej:
  - 1) nieuzasadnionego lub niezgodnego ze stanem faktycznym obciążenia rachunku bankowego kwotą transakcji lub opłatą związaną z funkcjonowaniem karty, Posiadacz rachunku/Użytkownik karty składa reklamację na formularzu, stanowiącym Załącznik nr 9 do „Instrukcji wydawania i obsługi kart w Banku Spółdzielczym w Siedlcach” . Do reklamacji Posiadacz rachunku/Użytkownik karty dołącza (o ile to możliwe) kopię dowodu dokonania transakcji;
  - 2) pozostałych kwestii związanych z korzystaniem z karty, składa w formie pisemnej.
2. Jeżeli Posiadacz rachunku/Użytkownik karty nie złoży reklamacji, o której mowa w ust. 1, w terminie 13 miesięcy od dnia obciążenia rachunku albo od dnia, w którym transakcja miała być wykonana, roszczenia Posiadacza rachunku względem Banku wygasają (okres 13 miesięcy dotyczy tylko karty dla osób fizycznych, w przypadku klientów instytucjonalnych okres ten wynosi 1 miesiąc).
3. Pracownik ma obowiązek sprawdzić tożsamość osoby składającej reklamację.
4. Pracownik informuje Posiadacza rachunku, że złożenie reklamacji nie zwalnia z obowiązku terminowego regulowania należności wobec Banku.

### § 10

1. Bank, jeśli nie ma możliwości wyjaśnienia reklamacji we własnym zakresie, rejestruje ją w systemie Visiona w aplikacji Visiona Claims załączając w zakładce „korespondencja” pełną dokumentację związaną ze zgłoszoną reklamacją, w tym kopię reklamacji, dowody dokonania transakcji, wyciągi, wyciągi z księgowania na rachunku bankowym w Banku.
2. Bank rozpatruje zgłoszoną reklamację niezwłocznie, tj.:
  - 1) dla reklamacji związanych z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty debetowej w terminie nie późniejszym niż 15 dni roboczych od jej otrzymania. W przypadku, gdy rozpatrzenie reklamacji nie będzie możliwe w terminie 15 dni roboczych z uwagi na złożoność sprawy, pracownik banku poinformuje o tym na piśmie Posiadacza rachunku/ Użytkownika karty, wskazując przyczynę opóźnienia i okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia reklamacji, przewidywany termin jej rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi, który nie może być dłuższy, niż 35 dni roboczych od dnia złożenia reklamacji;

- 2) dla pozostałych reklamacji (związanych ze świadczeniem usług innych niż wymienione w ust. 2 pkt 1) w terminie nie późniejszym, niż 30 dni od jej otrzymania. W przypadku, gdy rozpatrzenie reklamacji nie będzie możliwe w terminie 30 dni z uwagi na złożoność sprawy, pracownik banku poinformuje o tym na piśmie Posiadacza rachunku/ Użytkownika karty, wskazując przyczynę opóźnienia i okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia reklamacji, przewidywany termin jej rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi, który nie może być dłuższy, niż 60 dni od dnia złożenia reklamacji.
3. W przypadku wystąpienia nieautoryzowanej transakcji płatniczej, Bank zwróci niezwłocznie kwotę nieautoryzowanej transakcji, nie później jednak niż do końca dnia roboczego następującego po dniu wykrycia i stwierdzenia przez Bank wystąpienia nieautoryzowanej transakcji, którą został obciążony rachunek płatnika lub po dniu otrzymania stosownego zgłoszenia przez płatnika, z wyjątkiem przypadku gdy Bank ma uzasadnione i należycie udokumentowane podstawy, aby podejrzewać oszustwo.
4. Za moment otrzymania od płatnika zgłoszenia, o którym mowa w ust. 3, uznaje się moment zgłoszenia reklamacji nieautoryzowanej transakcji zawierającej wymagane do rozpatrzenia informacje, którymi są:
  - 1) numer rachunku lub numer karty związanej z nieautoryzowaną transakcją;
  - 2) imię i nazwisko Posiadacza rachunku/ Użytkownika karty;
  - 3) data dokonania transakcji płatniczej;
  - 4) oryginalna kwota transakcji płatniczej;
  - 5) nazwa akceptanta lub bankomatu w przypadku transakcji dokonywanych kartą;
  - 6) wskazanie powodu złożenia reklamacji;
  - 7) potwierdzenie, czy Użytkownik karty był w posiadaniu karty w chwili realizacji reklamowanej transakcji płatniczej;
  - 8) potwierdzenie, czy reklamowana transakcja na rachunku płatniczym była wykonana z należącego do Posiadacza rachunku/ Użytkownika karty urządzenia umożliwiającego dokonanie tej transakcji.
5. Zwrócona kwota nieautoryzowanej transakcji płatniczej przywraca obciążony rachunek, w dacie waluty, nie późniejszej niż data obciążenia tego rachunku tą kwotą, do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miała miejsca nieautoryzowana transakcja płatnicza.
6. W przypadku reklamacji wymagającej zwrócenia się do instytucji zewnętrznej/ współpracującej z Departamentem Rozliczeń i Kart Banku BPS S.A. dopuszcza się możliwość warunkowego uznania rachunku bankowego, do którego została wydana karta,

kwotą reklamowanej opłaty lub transakcji wraz z prowizją naliczoną na podstawie reklamowanej transakcji z datą obciążenia rachunku bankowego, do czasu zakończenia procesu reklamacyjnego. W przypadku stwierdzenia braku zasadności reklamacji, Bank ponownie obciąży rachunek bankowy Posiadacza rachunku kwotą reklamowanej opłaty lub transakcji wraz z ewentualną prowizją.

7. O ostatecznym wyniku rozpatrzenia reklamacji przez instytucję zewnętrzną/współpracującą, Departament Rozliczeń i Kart Banku BPS S.A informuje placówkę Banku w systemie Visiona poprzez aplikację Visiona Claims.
8. Pracownik banku informuje pisemnie Posiadacza rachunku/ Użytkownika karty o statusie rozpatrzenia reklamacji.
9. W przypadku reklamowania transakcji dokonanych kartą skradzioną, wymagane jest złożenie przez Posiadacza rachunku/Użytkownika karty oświadczenia o okolicznościach kradzieży karty. W takim przypadku, pracownik Banku informuje Posiadacza rachunku/Użytkownika karty, że wskazane jest również złożenie zawiadomienia o popełnieniu przestępstwa na Policji i załączenie do reklamacji dokumentu potwierdzającego złożenie takiego zawiadomienia, przy czym brak takiego dokumentu lub czynności nie warunkuje przyjęcia przez Bank reklamacji transakcji dokonanych kartą skradzioną.

### **3.Rozpatrywanie reklamacji**

#### § 11

1. Każda reklamacja wraz z załącznikami przekazywana jest niezwłocznie do komórki/jednostki organizacyjnej, do której zakresu zadań należy przedmiot reklamacji w formie pisemnej lub w formie elektronicznej na adres e-mail celem dalszej obsługi.
2. W przypadku, gdy reklamacja dotyczy obszaru działalności więcej niż jednej komórki/jednostki organizacyjnej, komórka/jednostka rozpatrująca zwraca się o wyjaśnienia odrębnie do każdej komórki/jednostki organizacyjnej.
3. Komórka/jednostka organizacyjna, o której mowa w ust. 2 jest zobowiązana przekazać pisemne wyjaśnienia wraz z wszelkimi dokumentami związanymi z przedmiotem reklamacji komórce/jednostce rozpatrującej w nieprzekraczalnym terminie 7 dni.
4. W przypadku wątpliwości co do zasadności reklamacji komórka/jednostka rozpatrująca może zwrócić się o sporządzenie opinii prawnej do kancelarii obsługującej Bank.
5. 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.

6. 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.

7. W celu zapobiegania konfliktom interesów, pracownik jednostki/komórki organizacyjnej nie może prowadzić procesu rozpatrywania reklamacji, dotyczących spraw, w które on sam lub członkowie jego rodziny są pośrednio lub bezpośrednio zaangażowani, jako strona sprawy. W przypadku opisanym powyżej, osobę odpowiedzialną za rozpatrzenie reklamacji wyznacza kierujący jednostką/komórką organizacyjną.

8. Odpowiedź na reklamację, Pismo urzędowe albo zgłoszenie nieautoryzowanej transakcji płatniczej:

- 1) wpływające od Urzędu Ochrony Danych Osobowych;
  - 2) dotyczące prania pieniędzy i finansowania terroryzmu;
  - 3) odnoszące się do zgłoszenia podejrzenia przestępstwa oraz wystąpienia incydentów bezpieczeństwa i oszustw finansowych;
  - 4) związane z naruszeniem tajemnicy bankowej i zawodowej;
  - 5) ochrony danych osobowych i rozporządzenia RODO
- každorazowo uzgadniana jest przez jednostkę/komórkę organizacyjną, do której zakresu zadań należy przedmiot reklamacji z IOD.

9. Odpowiedzi na reklamacje dotyczące:

- 1) niezgodności działalności Banku z przepisami prawa powszechnie obowiązującego;
- 2) nieetycznych zachowań pracowników Komórek Banku;
- 3) nieprawidłowości w prowadzonych przez Bank akcjach marketingowych;
- 4) możliwości wystąpienia konfliktu interesów;
- 5) nieprawidłowości przy oferowaniu oraz w procesie sprzedaży instrumentów finansowych, w szczególności związanych z procesem klasyfikacji Klientów oraz przeprowadzania oceny adekwatności instrumentów finansowych;

każdorazowo uzgadniane są przez komórkę/jednostkę organizacyjną do której zakresu zadań należy przedmiot reklamacji z ZKW, o ile odpowiedź nie zostanie udzielona przed powiązaniem sprawy z ryzykiem braku zgodności, w celu:

- a) wyjaśnienia przyczyny wystąpienia zdarzenia/sytuacji, zgłoszonej przez Klienta,
- b) ustalenia sposobu i terminu usunięcia negatywnych skutków dla Klienta, zgłoszonych w reklamacji,
- c) wprowadzenia planu działania celem wyeliminowania zdarzeń o podobnym charakterze w przyszłości.

#### **4. Obsługa zgłoszeń.**

##### § 12

1. ZOA rozpatruje lub procesuje zgłoszenia niemające charakteru reklamacji i dotyczące:
  - 1) anonimowych zgłoszeń i donosów;
  - 2) blokad STIR;
  - 3) zgłoszeń o rozpoznanie sprawy w zakresie nieautoryzowanych transakcji płatniczych,
  - 4) wniosków o rozpoznanie sprawy skierowanych do Banku przez:
    - a) Rzecznika Finansowego,
    - b) Arbitra Bankowego (pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 roku o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich ),
    - c) KNF,
    - d) Miejskiego Rzecznika Konsumentów, Powiatowego Rzecznika Konsumentów,
    - e) Prezesa UOKiK.
2. Zgłoszenia rozpatrywane są trybem analogicznym do reklamacji wskazanym w § 8.
3. Szczególne warunki obsługi zgłoszeń, o jakich mowa w ust. 1 określają § od 13 do § 16, z zaznaczeniem, że termin udzielenia odpowiedzi nie może przekroczyć 30 dni kalendarzowych albo w uzasadnionych przypadkach 60 dni.

### § 13

1. Po wpływie do Banku zgłoszenia anonimowego jest ono przekazywane przez pracownika sekretariatu, który je odebrał i zarejestrował w dzienniku korespondencji, bezpośrednio do ZOA.
2. Pracownik ZOA rejestruje zgłoszenie, o którym mowa w ust. 1 w Rejestrze Reklamacji, wskazując powód „reklamacja anonimowa”.
3. Jeżeli informacje podane w treści zgłoszenia pozwalają stwierdzić, jakiego produktu czy usługi ono dotyczy, ZOA przekazuje zgłoszenie do komórki/jednostki organizacyjnej, do której zakresu zadań należy przedmiot zgłoszenia.
4. Jeżeli informacje podane w treści zgłoszenia nie pozwalają stwierdzić, jakiego produktu czy usługi ono dotyczy, ZOA umieszcza taką informację w Rejestrze Reklamacji, dołącza skan zgłoszenia, notatkę służbową opisującą podjęte działania.

### § 14

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



4. Odpowiedź na reklamację złożoną przez klienta, którego rachunek został zablokowany na żądanie Szefa Krajowej Administracji Skarbowej udzielana jest przez pracowników jednostki/komórki organizacyjnej która dokonała blokady rachunku.

#### § 15

1. Zgłoszenia nieautoryzowanej transakcji płatniczej przyjmowane są w następujących formach:
  - a) pocztą tradycyjną kierując pismo na adres korespondencyjny Banku: 08-100 Siedlce, ul. Pusta 5/9;
  - b) telefonicznie, pracownik Banku przyjmujący zgłoszenie dotyczące reklamacji sporządza notatkę służbową (protokół) ze złożonej reklamacji przez klienta i przekazuje do ZOA. Notatka służbowa stanowi załącznik nr 2 do niniejszej Instrukcji.
  - c) faksem lub pocztą elektroniczną (dane kontaktowe dostępne są na stronie internetowej Banku [www.bssiedlce.pl](http://www.bssiedlce.pl));
  - d) pisemnie lub ustnie w placówce Banku, przy czym przyjęcie reklamacji w formie ustnej wymaga potwierdzenia jej złożenia na formularzu reklamacyjnym.
2. Po wpływie do Banku:
  - 1) zgłoszenia dotyczącego nieautoryzowanej transakcji płatniczej (za wyjątkiem transakcji dokonanej kartą płatniczą), pracownik ZOA 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. ZOA niezwłocznie po otrzymaniu zgłoszenia przekazuje sprawę do rozpoznania SBI oraz do wiadomości kancelarii prawnej obsługującej Bank.
4. SBI realizuje analizę w zakresie potwierdzenia lub wykluczenia nieautoryzowanej transakcji płatniczej oraz przekazuje do ZOA informacje o jej wyniku.
5. ZOA niezwłocznie, jednakże najpóźniej w terminie 3 dni roboczych od otrzymania informacji o rozstrzygnięciu, przygotowuje odpowiedź na zgłoszenie, której treść przekazuje do opiniowania przez SBI oraz kancelarią prawną obsługującą Bank. W przypadku decyzji o zwrocie środków Klientowi weryfikuje/potwierdza datę uznania rachunku z jednostki organizacyjnej, celem jej wskazania w odpowiedzi na zgłoszenie.

#### § 16

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 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. ZOA niezwłocznie po otrzymaniu zgłoszenia przekazuje do komórki/jednostki organizacyjnej do której zakresu zadań należy przedmiot zgłoszenia w celu przedstawienia ww. podmiotowi stanowiska oraz ewentualnego podjęcia działań naprawczych.
3. Komórka/jednostka której zostało przekazane zgłoszenie, niezwłocznie po ustaleniu stanu faktycznego z zachowaniem terminu wskazanego przez podmiot zewnętrzny przygotowuje odpowiedź, która jest podpisywana przez Członka Zarządu.

## **5.Udzielenie odpowiedzi na reklamację**

### § 17

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 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;
  - 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 jednostki/komórki organizacyjnej:
- 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.
5. Komórka rozpatrująca reklamację zawiadamia o zmianie terminu rozpatrzenia reklamacji ZOA.
6. Do zachowania terminu, o którym mowa w ust. 1 – 2 wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
7. W przypadku, gdy zmianie ulegnie stan faktyczny, w oparciu o który Bank udzielił odpowiedzi na reklamację, Bank ponownie rozpoznaje reklamację biorąc pod uwagę zmieniony stan faktyczny, o ile zmiany nastąpiły na korzyść klienta.

## § 18

1. Odpowiedź na reklamację formułuje komórka, do której zakresu zadań należy przedmiot reklamacji.
2. Odpowiedz na reklamację udzielana jest w formie papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji i wysłana:
  - 1) listem poleconym na adres korespondencyjny podany przez klienta,
  - 2) z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres mailowy, z którego reklamacja została wysłana,

- 3) może zostać odebrana przez klienta osobiście w placówce banku, w której była składana reklamacja.
3. Odpowiedź na reklamację podpisują osoby rozpatrujące reklamację oraz Członek Zarządu.
4. W przypadku nie podania przez klienta adresu korespondencyjnego oraz braku adresu w umowie zawartej z klientem, odpowiedź na reklamację pozostanie do odbioru w Centrali Banku.
5. W odniesieniu do klientów, którzy nie zawarli z Bankiem umowy, a złożyli reklamację, odpowiedź wysyłana jest na adres wskazany w formularzu lub adres mailowy, o którym mowa w ust. 2 pkt 2.
6. Pismo do klienta w przypadku odpowiedzi pozytywnej zawiera:
  - 1) nazwę komórki rozpatrującej;
  - 2) numer reklamacji;
  - 3) temat reklamacji;
  - 4) wyczerpującą informację, w jaki sposób reklamacja została rozpatrzona;
  - 5) uzasadnienie faktyczne i prawne, ze wskazaniem stosownych przepisów prawa, zapisów regulaminów i umów podpisanych z klientem, a jeśli jest to możliwe z przytoczeniem ich brzmienia, chyba że reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą klienta;
  - 6) imię, nazwisko, stanowisko służbowe i stempel funkcyjny osoby udzielającej odpowiedzi;
  - 7) określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 35 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi.
  - 8) Wzór odpowiedzi pozytywnej zawiera załącznik nr 4 do niniejszej Instrukcji.
7. W przypadku odpowiedzi negatywnej treść odpowiedzi powinna zawierać informacje, o których mowa w ust. 6 pkt 1) – 7), oraz dodatkowo pouczenie o możliwości i sposobie odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację.
8. Wzór odpowiedzi negatywnej stanowi załącznik nr 4a do niniejszej Instrukcji.
9. 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.

10. Forma i treść odpowiedzi nie może narażać Banku na postawienie zarzutu ujawnienia tajemnicy prawnie chronionej (w tym tajemnicy bankowej) osobom nieuprawnionym.
11. 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.
12. Organy reprezentujące, które nie wymagają pisemnego upoważnienia od Klienta lub osób reprezentujących interesy Klienta to podmioty spełniające kryteria określone w Definicjach jako Podmiot zewnętrzny.
13. 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.
14. 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).

## § 19

1. W przypadku złożenia przez klienta Banku odwołania od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację, podlega ono rejestracji przez ZOA.
2. ZOA po zarejestrowaniu odwołania przekazuje odwołanie do komórki organizacyjnej, do której zakresu zadań należy przedmiot reklamacji.
3. Komórka organizacyjna, do której zakresu zadań należy przedmiot reklamacji po przeanalizowaniu sprawy sporządza opinię i przygotowuje odpowiedź, którą przekazuje wraz z odwołaniem oraz zgromadzoną w sprawie dokumentacją do Zarządu celem akceptacji.
4. Odpowiedź przekazywana jest klientowi Banku, w terminie określonych w § 18 albo w uzasadnionych przypadkach 60 dni, od dnia złożenia odwołania.
5. Odpowiedź, o której mowa w ust. 4, przekazywana jest również do wiadomości ZOA oraz do komórki, która pierwotnie udzielała odpowiedzi na reklamację.

## **6.Przechowywanie dokumentacji**

### § 20

1. Wszelka dokumentacja dotycząca złożonej reklamacji znajduje się w komórce organizacyjnej, do której zakresu działań należy przedmiot reklamacji.
2. Okres przechowywania dokumentacji, o której mowa w ust. 1, powinien być nie krótszy niż 5 lat.
3. Administratorem danych osobowych zawartych w Rejestrze reklamacji jest Bank Spółdzielczy w Siedlcach.

## **7.Sprawozdawczość**

### § 21

1. ZOA zobowiązana jest do prowadzenia Rejestru reklamacji, zgodnie z wzorem stanowiącym załącznik nr 3 do niniejszej Instrukcji.
2. ZOA informuje Zarząd, Zespół zarządzania ryzykami oraz Stanowisko ds. zgodności i kontroli wewnętrznej o przyjętych, zarejestrowanych i rozpatrzonych reklamacjach po zakończeniu każdego kwartału.

## **Rozdział 3. Rzecznik Finansowy**

### § 22

1. Bank na wniosek Rzecznika Finansowego udziela informacji lub składa wyjaśnienia, udostępnia akta oraz dokumenty w terminie 30 dni od dnia otrzymania wniosku, z zastrzeżeniem ust. 2.
2. Jeżeli wniosek Rzecznika Finansowego dotyczy przekazania wzorca umowy o świadczenie usług oraz innych dokumentów i formularzy stosowanych przy zawieraniu i wykonywaniu umów termin, o którym mowa w ust. 1 wynosi 14 dni od dnia otrzymania wniosku.

### § 23

1. Sprawozdanie, do Rzecznika Finansowego, Bank przesyła w terminie do 45 dnia od zakończenia roku kalendarzowego.
2. Wzór sprawozdania, o którym mowa w ust. 1 zostanie określony w odrębnych przepisach i stanowi załącznik do ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym.

## **Rozdział 4. Postanowienia końcowe**

### § 24

1. Nadzór na procesem przyjmowania i rozpatrywania reklamacji sprawuje Prezes Zarządu.
2. Zapisy niniejszej Instrukcji są znane wszystkim pracownikom bezpośrednio zajmującym się świadczeniem usług i sprzedażą produktów oferowanych przez Bank, rozpatrywaniem reklamacji oraz sprawującym kontrolę i nadzór nad tymi procesami.
3. Pracownicy Banku są zapoznawani z zasadami zawartymi w niniejszej Instrukcji podpisując stosowne oświadczenie (załącznik nr 5), które przechowywane jest w teczkach osobowych pracowników.
4. Za dopełnienie ww. obowiązku odpowiada ZOA.
5. Niezależnie od zadań wykonywanych przez ZOA, ZKW przeprowadza analizę danych dotyczących reklamacji oraz ich rozpatrywania, a także monitoruje funkcjonowanie procesu rozpatrywania reklamacji.