



Bank Spółdzielczy w Wilamowicach

Grupa BPS

*Załącznik do Uchwały Nr 2/3/2019
Zarządu Banku Spółdzielczego w Wilamowicach
z dnia 09.01.2019r.*

REGULAMIN ROZPATRYWANIA REKLAMACJI

Wilamowice, 2019r.

Spis treści

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

Wykaz Załączników

- Załącznik nr 1 - Informacja o zasadach składania i rozpatrywania reklamacji w Banku Spółdzielczym w Wilamowicach
- Załącznik nr 2 - Formularz reklamacji zgłaszanej osobiście lub telefonicznie
- Załącznik nr 3 - Wzory klauzul wykorzystywanych w odpowiedziach na reklamacje;
- Załącznik nr 4 - formularz reklamowy opracowany i dostarczony Bankowi Spółdzielczemu przez firmę dostarczającą produkt ubezpieczeniowy

Rozdział 1. Postanowienia ogólne

§ 1.

1. Regulamin określa organizację przyjmowania oraz tryb postępowania przy rozpatrywaniu reklamacji związanych z działalnością Banku Spółdzielczego w Wilamowicach.
2. Celem Regulaminu jest:
 - 1) zdefiniowanie zasad rozpatrywania reklamacji wpływających do Banku;
 - 2) określenie uprawnień i obowiązków Komórek organizacyjnych, biorących udział w rozpatrywaniu poszczególnych typów reklamacji.

Rozdział 2. Definicje

§ 2.

1. Przez użyte w Instrukcji określenia należy rozumieć:
 - 1) **Akceptant** - placówka handlowo-usługowa przyjmująca płatności kartami Visa lub MasterCard;
 - 2) **Bank** - Bank Spółdzielczy w Wilamowicach.;
 - 3) **Infolinia Banku** - obsługa Klienta świadczona przez Bank drogą telefoniczną lub pocztą elektroniczną (e-mail);
 - 4) **Regulamin** - niniejszy Regulamin rozpatrywania reklamacji;
 - 5) **Instrumenty finansowe** - instrumenty, o których mowa w art. 2 Ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi (Dz. U. z 2017, poz. 1768, ze zm.);
 - 6) **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;
 - 7) **Klient** - Klient indywidualny lub instytucjonalny;
 - 8) **Klient indywidualny** - będący osobą fizyczną Klient Banku;
 - 9) **Klient instytucjonalny** - Klient Banku niebędący Klientem indywidualnym;
 - 10) **Komórka organizacyjna** - wewnętrzny element struktury jednostek organizacyjnych lub innych komórek organizacyjnych w Banku, tj. Stanowiska Pracy, Filie;
 - 11) **Odwołanie** - kolejne wystąpienie Klienta wyrażone pisemnie, odnoszące się do odpowiedzi udzielonej przez Bank na wcześniej złożoną reklamację;
 - 12) **OGNIVO** - aplikacja internetowa przeznaczona do elektronicznej wymiany informacji, w szczególności związanych z rozliczeniami bankowymi;
 - 13) **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;

- 14) **Podmiot zewnętrzny** - instytucja nadzorcza względem Banku, instytucja rządowa lub pozarządowa, działająca w obszarze ochrony praw Klientów Banku, w szczególności Komisja Nadzoru Finansowego, Arbiter Bankowy, Urząd Ochrony Danych Osobowych, Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Rzecznik Finansowy;
 - 15) **Produkt** - każdy produkt wewnętrzny Banku, depozytowy, kredytowy, 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;
 - 16) **Rejestr reklamacji kartowych Visiona Claims** - moduł aplikacji Visiona, służący rejestrowaniu reklamacji dotyczących transakcji dokonanych przy użyciu kart płatniczych;
 - 17) **Rejestr Reklamacji** - rejestr wszystkich reklamacji wpływających do Banku;
 - 18) **reklamacja** - każde wystąpienie wyrażone pisemnie lub ustnie otrzymane od Klienta lub od osób działających w jego imieniu skierowane do Banku, zawierające zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Bank;
 - 19) **Rejestr RIRO** – moduł systemu NOVUM-BANK wspomagający proces zarządzania ryzykiem operacyjnym w Banku;
 - 20) **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;
 - 21) **Ustawa** – ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym z dn. 5 sierpnia 2015 r., Dz. U. 2018 poz. 2038;
 - 22) **Ustawa o dystrybucji ubezpieczeń** - ustawa z dnia 15 grudnia 2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń (Dz.U. 2018 poz. 2210)
 - 23) **Visiona Claims** - moduł aplikacji Visiona, umożliwiający rejestrowanie i procesowanie reklamacji dotyczących kart płatniczych.
 - 24) **Zlecenie płatnicze** - oświadczenie Zleceniodawcy zawierające polecenie wykonania transakcji płatniczej, złożone w ustalonej z Bankiem formie, usługi, o których mowa w art. 2 ust. 36 ustawy z dn. 27 października 2017 r. o usługach płatniczych (Dz. U. 2017 poz. 2003 ze zm.);
2. Nieuwzględnione określenia używane w Regulaminie zostały zdefiniowane w Ustawie.

Rozdział 3. Składanie reklamacji

§ 3.

1. Informacja dotycząca możliwości złożenia przez Klienta lub w jego imieniu reklamacji do Banku oraz trybu, zasad wnoszenia i rozpatrywania reklamacji jest przekazywana Klientowi na etapie zawierania umowy w formie pisemnej - poprzez zapisy w Regulaminach produktowych.
2. Niezależnie od zapisów regulaminach produktowych, o których mowa w ust. 1., informacja o zasadach składania i rozpatrywania reklamacji jest:
 - 1) publikowana na stronie internetowej Banku: www.bswilamowice.pl;
 - 2) każdorazowo przekazywana Klientowi na jego żądanie w formie pisemnej (załącznik nr 1 do Regulaminu).

§ 4.

1. Bank rozpatruje reklamacje złożone przez Klientów Banku lub osoby działające w ich imieniu:
 - 1) w przypadku Klientów indywidualnych w zakresie:
 - a) transakcji płatniczych w terminie nie późniejszym niż 13 miesięcy od dnia zaistnienia zdarzenia,
 - b) kredytów konsumenckich w terminie nie późniejszym niż 6 lat od dnia zaistnienia zdarzenia,
 - c) roszczeń związanych z prowadzonym rachunkiem bankowym oraz pozostałych typów reklamacji w terminie nie późniejszym niż 2 lata od dnia zaistnienia zdarzenia.
 - 2) w przypadku Klientów instytucjonalnych w zakresie:
 - a) transakcji płatniczych w terminie nie późniejszym niż 1 miesiąc od dnia zaistnienia zdarzenia,
 - b) kredytów w terminie nie późniejszym niż 3 lata od dnia zaistnienia zdarzenia,
 - c) roszczeń związanych z prowadzonym rachunkiem bankowym oraz pozostałych typów reklamacji w terminie nie późniejszym niż 2 lata od dnia zaistnienia zdarzenia.
2. Reklamacje przyjmowane są w następujących formach:
 - 1) pisemnej - w postaci papierowej drogą korespondencyjną lub poprzez złożenie pisma w placówce Banku;
 - 2) elektronicznej poprzez system bankowości elektronicznej lub pocztę elektroniczną;
 - 3) ustnej - telefonicznie lub osobiście, z zastrzeżeniem §5 ust. 7 - 8;Dane kontaktowe dostępne są na stronie internetowej Banku oraz w placówkach Banku.
3. Reklamacja Klienta powinna zawierać zastrzeżenia związane z działalnością prowadzoną przez Bank wobec Klienta oraz dane pozwalające na jego identyfikację.
4. Klient powinien dołączyć wszelkie dokumenty związane z przedmiotem sprawy. Bank może zwrócić się do Klienta o uzupełnienie dokumentacji zgłaszanej reklamacji, w przypadku w którym uzupełnienie dokumentów warunkuje rozpatrzeniem reklamacji. W szczególności kiedy reklamacja dotyczy transakcji dokonanej przy użyciu karty w punkcie sprzedaży Akceptanta, pracownik placówki Banku z chwilą przyjęcia reklamacji zwraca się do Klienta z prośbą o jej uzupełnienie o kopię dowodu dokonania transakcji, o ile brak jest takiego dokumentu.
5. W 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 dotyczących zwrotu wpłaconych udziałów;
 - 7) wezwań przedsądowych wynikających z procesu reklamacyjnego, chyba, że zawierają zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Bank

- 8) pism procesowych w postępowaniu egzekucyjnym prowadzonym przez Bank lub wyspecjalizowany podmiot wskazany przez Zarząd Banku;
 - 9) skarg na odmowę wykonania przez Bank żądań Klienta wynikających z uprawnień wynikających z RODO.
6. Odpowiedzialność za udzielanie odpowiedzi na pisma wskazane w ust. 5 spoczywa odpowiednio na:
- 1) w zakresie ust. 5 pkt 1-5 – stanowiskach ds. obsługi klienta;
 - 2) w zakresie ust. 5 pkt 6 - stanowisku ds. organizacyjno-administracyjnych;
 - 3) w zakresie ust. 5 pkt 7- obsłudze prawnej;
 - 4) w zakresie ust. 5 pkt 8 – windykacji;
 - 5) w zakresie ust. 5 pkt 9 – Inspektorze Ochrony Danych Osobowych.

Rozdział 4. Rejestracja reklamacji

§ 5.

1. Reklamacje przyjmowane są w miejscu ich złożenia.
2. Rejestracji podlegają wszystkie reklamacje, również te, które zostały rozpatrzone w chwili ich przyjęcia.
3. Wszystkie reklamacje podlegają niezwłocznemu, tj. najpóźniej następnego dnia roboczego, zarejestrowaniu w Rejestrze Reklamacji prowadzonym w formie papierowej.
4. Rejestrując reklamację w Rejestrze Reklamacji, określa się jej status:
 - 1) „do rozpatrzenia” - reklamacje wymagające analizy i przygotowania odpowiedzi do Klienta;
 - 2) „rozpatrzona” - reklamacje, które zostały rozpatrzone w chwili ich przyjęcia np. poprzez udzielenie stosownych wyjaśnień / instruktażu technicznego Klientowi przez pracownika Banku.
5. Dokonując rejestracji reklamacji złożonej osobiście w Banku należy uzyskać od Klienta potwierdzenie aktualności danych teleadresowych znajdujących się w systemie finansowo - księgowym Banku.
6. Przyjmując reklamację złożoną osobiście, po zweryfikowaniu tożsamości Klienta zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie procedurami należy podjąć następujące czynności:
 - 1) jeżeli reklamacja zawiera zastrzeżenia dotyczące transakcji kartowej, należy postąpić zgodnie z Instrukcją procesowania reklamacji kartowych;
 - 2) jeżeli reklamacja zawiera zastrzeżenia dotyczące Produktu ubezpieczeniowego i związanej z nim ochrony ubezpieczeniowej:
 - a) przyjąć/wypełnić formularz reklamacyjny towarzystwa ubezpieczeniowego, którego reklamacja dotyczy – załącznik nr 4 do Regulaminu,
 - 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, sporządzić notatkę z przeprowadzonej rozmowy z Klientem na formularzu stanowiącym załącznik nr 2 do Regulaminu i zarejestrować reklamację w Rejestrze Reklamacji.
7. W przypadku przyjmowania reklamacji przez Infolinię Banku, pracownik Banku zobowiązany jest podjąć następujące czynności:
 - 1) jeżeli reklamacja zawiera zastrzeżenia dotyczące transakcji kartowej, należy postąpić zgodnie z Instrukcją procesowania reklamacji kartowych oraz dodatkowo, jeżeli Klient/użytkownik karty nie przyznaje się do transakcji, przekazać Klientowi informację o konieczności wypełnienia i podpisania przez klienta załącznika do Instrukcji wydawania i obsługi kart debetowych w Banku Spółdzielczym w Wilamowicach, którą Klient może przekazać do Banku bezpośrednio lub za pomocą wiadomości mailowej na skrzynkę bank@bswilamowice.pl;
 - 2) jeżeli reklamacja zawiera zastrzeżenia dotyczące Produktu ubezpieczeniowego i związanej z nim ochrony ubezpieczeniowej:
 - a) wypełnić formularz reklamacyjny towarzystwa ubezpieczeniowego, którego reklamacja dotyczy – załącznik nr 4 do Regulaminu,
 - 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”;
 - 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 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, sporządzić notatkę z przeprowadzonej rozmowy z Klientem na formularzu stanowiącym załącznik nr 2 do Regulaminu i zarejestrować reklamację w Rejestrze Reklamacji.
8. W przypadku zgłoszenia przez Klienta zastrzeżenia dotyczącego braku możliwości dysponowania środkami na rachunku bankowym - pracownik Banku, postępuje zgodnie z zapisami § 9.
9. Zapisy ust. 1 - 5 stosuje się odpowiednio do Pism urzędowych.
10. Stanowisko ds. organizacyjno-administracyjnych jest odpowiedzialne za zarejestrowanie reklamacji Klientów wpływających do Banku:
 - 1) za pośrednictwem bankowości elektronicznej;

- 2) elektronicznie, na adres *bank@bswilamowice.pl*;
 - 3) kierowanej do Zarządu Banku;
 - 4) w formie Pism urzędowych;
 - 5) otrzymanej w formie papierowej od innych Komórek organizacyjnych lub Instytucji współpracujących.
11. Reklamacje dotyczące kart płatniczych, pracownik Banku przyjmujący reklamacje rejestruje ją w Visiona Claims w celu jej dalszego procedowania, zgodnie z odrębnymi regulacjami, przez Bank BPS S.A.
 12. Reklamacje kierowane bezpośrednio do Zarządu Banku należy niezwłocznie, tj. najpóźniej następnego dnia roboczego, po ich wpływie przekazać do stanowiska ds. organizacyjno-administracyjnych celem rejestracji i dalszej obsługi.
 13. 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.
 14. Administratorem Rejestru Reklamacji jest Stanowisko ds. administracyjno-organizacyjnych.

Rozdział 5. Tryb rozpatrywania reklamacji

§ 6.

1. Wszystkie reklamacje wymagają analizy i rozstrzygnięcia przez właściwą komórkę organizacyjną.
2. Komórka organizacyjna zobowiązana jest:
 - 1) rozpatrzyć reklamacje gwarantując utrzymanie jakości oraz dotrzymanie terminu odpowiedzi do Klienta;
 - 2) zidentyfikować problem;
 - 3) pozyskać informacje oraz wyjaśnienia niezbędne do ustalenia stanu faktycznego;
 - 4) ocenić zasadności zgłoszonej reklamacji;
 - 5) rozstrzygnąć kwestie zgłaszane przez Klienta;
 - 6) udzielić wyczerpującej odpowiedzi do Klienta z zachowaniem terminów, o których mowa w §14;
 - 7) przekazać odpowiedzialnym za poszczególne obszary Komórkom organizacyjnym informacji na temat zdiagnozowanych nieprawidłowości lub przyczyn ich powstania;
 - 8) rozliczyć kwotę zwrotu dla Klienta, wynikającej z uznania reklamacji.
3. 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. 4.
4. W sytuacji, kiedy reklamacja zawiera zastrzeżenia dotyczące działania Banku jako agenta ubezpieczeniowego rozpatrzenie reklamacji jest realizowane przez Bank za zasadach ogólnych, w terminach określonym w §14.
5. W sytuacji, kiedy reklamacja zawiera zastrzeżenia dotyczące Produktu Instytucji współpracującej, z wyłączeniem towarzystw ubezpieczeniowych, jest ona rozpatrywana a odpowiedź jest wysyłana odpowiednio przez:

- 1) daną Instytucję współpracującą, jeżeli reklamacja dotyczy warunków umowy lub Produktu lub
 - 2) Bank jeżeli reklamacja dotyczy działania Banku jako podmiotu oferującego produkty na podstawie umowy o współpracy danej Instytucji współpracującej
- z zastrzeżeniem zapisów w ust od 7 do 8 oraz zachowania terminów dzielenia odpowiedzi wskazanych w §14.
7. W sytuacji, kiedy reklamacja dotyczy Produktów Instytucji współpracujących i będących w ofercie Banku, pracownik Banku wysyła pismo do Klienta informując go o przekazaniu pisma do podmiotu odpowiedzialnego za Produkt wraz z informacją, że odpowiedź zostanie udzielona przez właściwą Instytucję współpracującą, której Produkty oferowane są przez Bank. Status „rozpatrzona” zostaje nadany z chwilą otrzymania potwierdzenia odbioru pisma przez podmiot odpowiedzialny za dany Produkt.
 8. W przypadku przekazywania reklamacji do Instytucji współpracujących, dokumenty reklamacyjne powinny być przekazywane w oryginale, 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 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. W procesie reklamacyjnym Bank bierze pod uwagę możliwość polubownego wyjaśniania sporów powstałych pomiędzy Bankiem a Klientem.
4. W celu zapobiegania konfliktom interesów, pracownik Banku nie może prowadzić procesu rozpatrywania reklamacji, dotyczących spraw, w które on sam lub członkowie jego rodziny są pośrednio lub bezpośrednio zaangażowani, jako strona sprawy. W przypadku opisanym powyżej, osobę odpowiedzialną za rozpatrzenie reklamacji wyznacza Członek Zarządu.
5. Reklamacje dotyczące transakcji dokonanych przy użyciu kart płatniczych, procesowane są w oparciu o regulacje Visa i Mastercard.
6. 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 Komórek organizacyjnych w procesie obsługi reklamacji

§ 8.

1. Właściwe komórki organizacyjne Banku odpowiedzialne są za:
 - 1) terminowe i poprawne odniesienie się do zastrzeżeń Klienta zgłoszonych w reklamacji;
 - 2) analizę przyczyn reklamacji, zdiagnozowanie problemu oraz podejmowanie stosownych działań w celu usunięcia ewentualnych nieprawidłowości lub przyczyn ich powstania;
2. W przypadku otrzymania od Komórki rozpatrującej reklamację żądania dokonania analizy problemu, Komórka organizacyjna udziela takiej informacji Komórcie rozpatrującej

niezwłocznie, zgodnie ze stanem faktycznym, w sposób wyczerpujący oraz z uwzględnieniem specyfiki obszaru, którego dotyczy.

3. 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 jego powstania, zdiagnozowanego na podstawie reklamacji.
4. W przypadkach budzących wątpliwości, sposób rozpatrzenia reklamacji oraz odpowiedź do Klienta są każdorazowo uzgadniane z Radcą Prawnym.
5. W przypadku reklamacji dotyczących rozliczeń międzybankowych proces reklamacyjny realizowany jest poprzez moduł OGNIVO.
6. Po wysłaniu odpowiedzi do Klienta, pracownik oznacza dokonaną czynność w Rejestrze Reklamacji.

§ 9.

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

Rozdział 7. Uznanie roszczeń

§ 10.

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, pracownik Banku ustala sposób księgowania z Głównym Księgowym.
2. Dyspozycje uznania rachunku Klienta są podpisywane przez Głównego Księgowego i Członka Zarządu.

Rozdział 8. Obsługa reklamacji powiązanych z ryzykiem operacyjnym

§ 11.

1. Wszystkie reklamacje wpływające do Banku są identyfikowane pod kątem wynikających z nich ryzyk, zdefiniowanych w następujące grupy:
 - 1) ryzyko operacyjne;
 - 2) ryzyko braku zgodności;
 - 3) ryzyko naruszenia bezpieczeństwa teleinformatycznego;
 - 4) ryzyko utraty reputacji;
 - 5) ryzyko naruszenia Ustawy o usługach płatniczych.
2. Ocena ryzyk jest wykonywana przez Stanowisko ds. ryzyk bankowych.

§12.

1. Jeżeli w trakcie procesu reklamacyjnego zidentyfikowano wystąpienie ryzyka operacyjnego, a reklamacja została rozpatrzona na korzyść Klienta z jednoczesnym uznaniem rachunku, pracownik Banku dokonujący rozpatrzenia reklamacji zobowiązany jest do rejestracji reklamowanego przypadku w systemie RIRO. Rejestracja zdarzenia powinna nastąpić najpóźniej w 10 dniu roboczym po zakończeniu miesiąca, w którym rozpatrzono reklamację.
2. Po zakończeniu każdego miesiąca kalendarzowego, Stanowisko ds. ryzyk bankowych przeprowadza analizę rozpatrzonych pozytywnie reklamacji oznaczonych w Rejestrze Reklamacji jako powiązana z ryzykiem operacyjnym, pod kątem zasadności ich rejestracji w systemie RIRO. W przypadku stwierdzenia braku rejestracji zdarzenia w RIRO, Stanowisko ds. ryzyk bankowych dokonuje rejestracji zgodnie z zasadami określonymi w „Instrukcji zarządzania ryzykiem operacyjnym w Banku Spółdzielczym w Wilamowicach”.
3. Kontrolę w zakresie poprawności powiązania reklamacji z ryzykiem operacyjnym sprawuje Stanowisko ds. ryzyk bankowych. Zasady dotyczące poprawności rejestracji zdarzeń operacyjnych w systemie RIRO określa „Instrukcja zarządzania ryzykiem operacyjnym w Banku Spółdzielczym w Wilamowicach”.

Rozdział 9. Dokumentowanie procesu rozpatrywania reklamacji

§ 13.

1. Dokumentacja procesu rozpatrywania reklamacji obejmuje w szczególności dokumenty reklamacji, notatki służbowe dotyczące sposobu jej rozpatrzenia, w tym opinie i rekomendacje innych Komórek organizacyjnych Banku oraz kopie odpowiedzi na reklamacje.

2. Oryginały dokumentacji, o której mowa w ust. 1, z wyłączeniem dokumentacji dotyczącej ubezpieczeń, przechowywane są przez stanowisko ds. organizacyjno-administracyjnych.
3. Całość korespondencji prowadzonej w drodze elektronicznej i związanej z procesem reklamacyjnym jest obsługiwana poprzez skrzynkę bank@bswilamowice.pl.
4. Za poprawność i kompletność danych gromadzonych w procesie reklamacyjnym odpowiada pracownik rozpatrujący reklamację.

Rozdział 10. Termin rozpatrywania reklamacji

§ 14.

1. Odpowiedź na reklamację, powinna zostać udzielona bez zbędnej zwłoki, jednak nie później, niż w terminie:
 - 1) 15 dni roboczych od daty jej otrzymania dla reklamacji, złożonej przez Klienta, związanej z realizacją Zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej;
 - 2) 30 dni kalendarzowych od daty otrzymania reklamacji niezwiązanej z realizacją Zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej.
2. W szczególnych przypadkach, termin udzielenia odpowiedzi może zostać wydłużony do:
 - 1) 35 dni roboczych dla reklamacji, złożonej przez Klienta, związanej z realizacją Zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej, w szczególności reklamacji kartowych rozpatrywanych przy udziale Visa lub MasterCard;
 - 2) 60 dni kalendarzowych od daty otrzymania reklamacji niezwiązanej z realizacją Zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej.
3. W przypadku, uzasadnionej niemożności udzielenia odpowiedzi w terminach wskazanych w ust 1, pracownik 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.

Rozdział 11. Zasady udzielania odpowiedzi na reklamacje

§ 15.

1. Odpowiedź na reklamację Klienta z zastrzeżeniem zapisów § 6 ust 4 oraz § 6 ust.6 pkt 1. zostaje udzielona przez Bank w formie pisemnej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji. Odpowiedź na reklamację Klienta może być przekazana w zależności od dyspozycji Klienta w tym zakresie:
 - 1) w formie pisemnej przekazanej listem poleconym za potwierdzeniem odbioru wysłanej pod aktualnie obowiązujący adres korespondencyjny;
 - 2) mailowo z adresu *bank@bswilamowice.pl*, w formie załączonego do wiadomości pliku PDF, na złożony przez Klienta uprzednio dyspozycją adres mailowy z zastrzeżeniem, że taka forma odpowiedzi wysyłana jest wyłącznie na wniosek Klienta.

2. Udzielenie odpowiedzi na reklamację możliwe jest pod warunkiem, że podane w zgłoszeniu dane są zgodne z danymi posiadanymi przez Bank i nie budzą wątpliwości co do potwierdzenia tożsamości osoby składającej reklamację. W przypadku gdy brak jest możliwości potwierdzenia tożsamości Klienta, w odpowiedzi Bank zobowiązuje Klienta do dostarczenia wymaganych do identyfikacji danych, z zastrzeżeniem, że udzielane informacje nie mogą narażać Banku za zarzut ujawnienia tajemnicy bankowej.
3. W uzasadnionych przypadkach odpowiedź na reklamację może zostać udzielona w formie telefonicznej przez pracownika Banku, tj. w sytuacji gdy konieczne będzie udzielenie Klientowi instruktażu technicznego nt. obsługi systemu bankowości elektronicznej lub innych systemów bankowych, z których Klient Banku może korzystać. Każdorazowo taka odpowiedź zostanie poświadczona pisemnym potwierdzeniem, za sporządzenie którego odpowiedzialny jest pracownik Banku udzielający instruktażu chyba, że Klient w trakcie rejestrowanej rozmowy wyrazi zgodę na brak udzielenia odpowiedzi na trwałym nośniku informacji.
4. Forma i treść odpowiedzi nie może narażać Banku na postawienie zarzutu ujawnienia tajemnicy prawnie chronionej (w tym tajemnicy bankowej) osobom nieuprawnionym. Zasady identyfikacji Klientów określają wewnętrzne procedury Banku.
5. W przypadku zgłoszenia reklamacji w imieniu Klienta przez osobę trzecią, nieposiadającą pełnomocnictwa, pisemna odpowiedź informująca o braku pełnomocnictwa do złożenia reklamacji jest wysyłana do osoby, od której Bank otrzymał to zgłoszenie.
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 złożenia reklamacji przez osobę, która nie zawarła z Bankiem umowy, odpowiedź na reklamację musi zawierać klauzulę w zakresie obowiązku informacyjnego wynikającego z Rozporządzenia o Ochronie Danych (Rozporządzenie 679/2016/UE, zwane dalej RODO) - wzór klauzuli zawiera załącznik numer 3.

§ 16.

1. Treść odpowiedzi na reklamację z zastrzeżeniem zapisów § 6 ust 4 oraz § 6 ust. 6 pkt 1, powinna zawierać w szczególności:
 - 1) faktyczne i prawne uzasadnienie decyzji Banku chyba, że reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą Klienta lub nie wymaga tego charakter podnoszonych zarzutów;
 - 2) wyczerpującą informację na temat zgłoszonego problemu ze wskazaniem odpowiednich fragmentów umowy, regulaminów, wzorca umowy i innych regulacji wewnętrznych Banku oraz stosownych przepisów prawa powszechnie obowiązującego, chyba że nie wymaga tego charakter podnoszonych zarzutów;
 - 3) w uzasadnionych przypadkach wskazanie czynności, których Klient powinien dokonać by sytuacja, o której pisze w reklamacji, nie powtórzyła się w przyszłości;
 - 4) wskazanie osoby udzielającej odpowiedzi z podaniem danych kontaktowych - wskazany numer musi posiadać funkcję rejestracji rozmów.
2. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń Klienta w treści odpowiedzi, należy również zawrzeć łącznie pouczenia wskazujące na możliwość odwołania oraz zwrócenia się o do organów nadzorczych oraz arbitrażowych - wzór klauzuli zawiera załącznik numer 3 do Regulaminu.
3. Pisemną odpowiedź do Klienta na złożoną przez niego reklamację podpisują osoby upoważnione.

Rozdział 12. Odwołania od odpowiedzi Banku na reklamacje

§ 17.

1. W przypadku ponownej reklamacji Klienta, pracownik Komórki organizacyjnej przyjmujący reklamację rejestruje ją w odpowiednim Rejestrze ze statusem „odwołanie”.
2. Rozpatrywanie ponownej reklamacji odbywa się w trybie określonym w § 6, w którym pracownik Banku ponownie analizuje reklamację, w szczególności nowe informacje i/lub dokumenty przedstawione przez Klienta.
3. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń Klienta w treści odpowiedzi na odwołanie należy również zawrzeć pouczenie o możliwości odwołania się do Rzecznika Finansowego.
4. Odpowiedź na ponowną reklamację Klienta podpisywana jest przez Członków Zarządu Banku zgodnie z zasadami reprezentacji.
5. W przypadku otrzymania odwołania od Rzecznika Finansowego, który występuje w imieniu Klienta Banku, w sprawie którego postępowanie reklamacyjne nie zostało przez Bank zakończone odpowiedź do Rzecznika Finansowego zostaje udzielona wraz z informacją o braku rozstrzygnięcia sprawy.

Rozdział 13. Reklamacje anonimowe

§ 18.

1. Po wpływie do Banku reklamacji anonimowej, jest ona rejestrowana w Dzienniku Korespondencji oraz w Rejestrze Reklamacji ze statusem ”do rozpatrzenia”.
2. Jeżeli informacje podane w treści reklamacji pozwalają stwierdzić jakiego produktu czy usługi dotyczy reklamacja, pracownik Banku postępuje zgodnie z § 6 ust. 2, za wyjątkiem przesłania odpowiedzi do Klienta.
3. Jeżeli informacje podane w treści reklamacji nie pozwalają stwierdzić jakiego produktu czy usługi dotyczy reklamacja, pracownik Banku umieszcza taką informację w Rejestrze Reklamacji, archiwizuje dokumenty reklamacji i zmienia status sprawy na „rozpatrzona”.

Rozdział 14. Reklamacje osób niebędących Klientami Banku

§ 19.

1. Po wpływie do Banku reklamacji od osoby niebędącej Klientem Banku, pracownik Banku przygotowuje odpowiedź wskazując podmiot, do którego należy zgłosić przedmiotową sprawę z zachowaniem tajemnicy bankowej, tj. której treść nie pozwala na jednoznaczne określenie potencjalnej relacji lub jej braku pomiędzy osobą zgłaszającą a Bankiem.
2. Dla reklamacji złożonych przez osoby niebędące Klientami Banku, w Rejestrze Reklamacji jako powód reklamacji wskazuje się „dotyczy osoby niebędącej Klientem Banku”.

Rozdział 15. Tryb usuwania nieprawidłowości

§ 20.

Jeżeli w procesie rozpatrywania reklamacji stwierdzono występowanie nieprawidłowości w działalności Komórki organizacyjnej, której reklamacja dotyczy, Zarząd Banku definiuje wytyczne, których wdrożenie jest konieczne w celu naprawienia zaistniałej sytuacji, następnie przekazuje wytyczne do Komórki organizacyjnej, której sprawa dotyczy.

Rozdział 16. Raportowanie i analiza reklamacji wpływających do Banku

§ 21.

1. Raz w roku Stanowisko ds. organizacyjno-administracyjnych/komórka ds. zgodności przygotowuje sprawozdanie z rozpatrzonych w poprzednim roku reklamacji oraz przekazuje je do Zarządu Banku oraz Radzie Nadzorczej w terminie do końca pierwszego kwartału kolejnego roku,
2. Sprawozdanie, o którym mowa w ust. 1, zawiera m.in:
 - 1) zestawienie zidentyfikowanych błędów;
 - 2) analizę reklamacji pod kątem:
 - a) ilościowym - prezentującym najistotniejsze wielkości dotyczące reklamacji m.in. liczbę zarejestrowanych i rozpatrzonych reklamacji, procent zasadnych reklamacji,
 - b) kosztowym - analizę dotyczącą poniesionych przez Bank kosztów związanych z uznaniem reklamacji Klientów.
3. W terminie 30 dni od zakończenia roku kalendarzowego, stanowisko ds. organizacyjno-administracyjnych przygotowuje i przedkłada Zarządowi Banku sprawozdanie dla Rzecznika Finansowego zgodne z wzorem wymaganym za dany okres przez Rzecznika Finansowego.
4. Sprawozdanie, o którym mowa w ust. 3, Bank przesyła do Rzecznika Finansowego w terminie do 45 dnia od zakończenia roku kalendarzowego.
5. Monitorowanie funkcjonowania procesu rozpatrywania reklamacji przeprowadza Prezes Zarządu.