

*Załącznik
do Uchwały Nr 5/2019
Zarządu Podlaskiego Banku
Spółdzielczego w Knyszynie
z dnia 01 lutego 2019 r.*

PODLASKI BANK SPÓŁDZIELCZY W KNYSZYNIE

**INSTRUKCJA ROZPATRYWANIA REKLAMACJI
W PODLASKIM BANKU SPÓŁDZIELCZYM
W KNYSZYNIE**

Knyszyn, 2019 r.

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

Wykaz Załączników

- | | |
|----------------|--|
| Załącznik nr 1 | - Informacja o zasadach składania i rozpatrywania reklamacji w Podlaskim Banku Spółdzielczym w Knyszynie |
| Załącznik nr 2 | - Formularz reklamacji zgłaszanej osobiście lub telefonicznie |
| Załącznik nr 3 | - Wzory klauzul wykorzystywanych w odpowiedziach na reklamacje; |

Rozdział 1. Postanowienia ogólne

§ 1.

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

Rozdział 2. Definicje

§ 2.

1. Przez użyte w Instrukcji określenia należy rozumieć:
 - 1) **Akceptant** - placówka handlowo-usługowa przyjmująca płatności kartami Visa;
 - 2) **Bank** – Podlaski Bank Spółdzielczy w Knyszynie.
 - 3) **Infolinia Banku** - obsługa Klienta świadczona przez Bank drogą telefoniczną lub faksową;
 - 4) **Instrukcja** - niniejsza Instrukcja rozpatrywania reklamacji w Podlaskim Banku Spółdzielczym w Knyszynie;
 - 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) **Klient** - Klient indywidualny lub instytucjonalny;
 - 7) **Klient indywidualny** - będący osobą fizyczną Klient Banku;
 - 8) **Klient instytucjonalny** - Klient Banku niebędący Klientem indywidualnym;
 - 9) **Komórka organizacyjna** - wewnętrzny element struktury jednostek organizacyjnych lub innych komórek organizacyjnych w Banku, np. Samodzielne Stanowiska;
 - 10) **Komórka wiodąca** - Komórka organizacyjna koordynująca rozpatrzenie reklamacji oraz odpowiedzialna za jakość oraz termin odpowiedzi do Klienta, na potrzeby Instrukcji Komórką wiodącą w Banku w procesie rozpatrywania reklamacji jest stanowisko ds. pracowniczych;
 - 11) **MPK** - Miejsce Powstawania Kosztów, dotyczy jednostek oraz komórek organizacyjnych Centrali Banku;
 - 12) **Odwołanie** - kolejne wystąpienie Klienta wyrażone pisemnie, odnoszące się do odpowiedzi udzielonej przez Bank na wcześniej złożoną reklamację;
 - 13) **OGNIVO** - aplikacja internetowa przeznaczona do elektronicznej wymiany informacji, w szczególności związanych z rozliczeniami bankowymi;
 - 14) **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;
- 15) **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;
 - 16) **Placówka sprzedażowa** – Oddział Banku, Centrala;
 - 17) **Produkt** - każdy produkt wewnętrzny Banku, depozytowy, kredytowy, finansowanie handlu, kartowy, bankowości transakcyjnej;
 - 18) **Rejestr reklamacji kartowych Visiona Claims** - moduł aplikacji Visiona, służący rejestrowaniu reklamacji dotyczących transakcji dokonanych przy użyciu kart płatniczych;
 - 19) **Rejestr Reklamacji** - baza służąca rejestrowaniu wszystkich reklamacji wpływających do Banku z wyłączeniem spraw dotyczących transakcji dokonanych przy użyciu kart płatniczych;
 - 20) **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;
 - 21) **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;
 - 22) **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 r. poz. 2038);
 - 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 r. poz. 2003 ze zm.);
2. Nieuwzględnione określenia używane w Instrukcji 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 - zapis we wzorcach umownych.
2. Niezależnie od zapisów we wzorcach umownych, o których mowa w ust. 1, informacja o zasadach składania i rozpatrywania reklamacji jest:
 - 1) publikowana na stronie internetowej Banku;
 - 2) każdorazowo przekazywana Klientowi na jego żądanie w formie pisemnej (załącznik nr 1 do Instrukcji).

§ 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) transakcji na instrumentach finansowych w terminie nie późniejszym niż 6 lat od dnia zaistnienia zdarzenia,
 - d) roszczeń związanych z prowadzonym rachunkiem bankowym oraz pozostałych typów reklamacji w terminie nie późniejszym niż 2 lata od dnia zaistnienia zdarzenia.
 - 2) w przypadku Klientów instytucjonalnych w zakresie:
 - a) transakcji płatniczych w terminie nie późniejszym niż 1 miesiąc od dnia zaistnienia zdarzenia,
 - b) kredytów w terminie nie późniejszym niż 3 lata od dnia zaistnienia zdarzenia,
 - c) roszczeń związanych z prowadzonym rachunkiem bankowym oraz pozostałych typów reklamacji w terminie nie późniejszym niż 2 lata od dnia zaistnienia zdarzenia.
2. Reklamacje przyjmowane są w następujących formach:
 - 1) pisemnej - w postaci papierowej drogą korespondencyjną lub poprzez złożenie pisma w Placówce sprzedażowej;
 - 2) ustnej - w rozmowie z pracownikiem Placówki sprzedażowej przyjmującym reklamację osobiście lub telefonicznie, z zastrzeżeniem § 5 ust. 7 - 8;
 - 3) faksowej.Dane kontaktowe dostępne są na stronie internetowej Banku oraz w Placówkach sprzedażowych.
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 sprzedażowej z chwilą przyjęcia reklamacji zwraca się do Klienta z prośbą o jej uzupełnienie o kopię dowodu dokonania transakcji, o ile brak jest takiego dokumentu.
5. W rozumieniu niniejszej Instrukcji, jako reklamacji nie traktuje się:
 - 1) zapytań dotyczących oferty Banku;
 - 2) pism zawierających prośby o wystawienie zaświadczeń, opinii bankowych, dyspozycji do rachunku;
 - 3) dyspozycji dotyczących wpłat, ich zwrotu lub przeksięgowania;
 - 4) zapytań międzybankowych, wystąpień klientów dotyczących transakcji wykonanych z użyciem nieprawidłowego identyfikatora lub innych lub innych kierowanych przez aplikację OGNIVO;

- 5) wezwań przedsądowych wynikających z procesu reklamacyjnego, chyba, że zawierają zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Bank ;
 - 6) wezwań dotyczących zwrotu wpłaconych udziałów;
 - 7) pism procesowych w postępowaniu egzekucyjnym prowadzonym przez Bank lub wyspecjalizowany podmiot wskazany przez Zarząd Banku;
 - 8) skarg na odmowę wykonania przez Bank żądań Klienta wynikających z uprawnień wynikających z RODO.
6. Odpowiedzialność za udzielanie odpowiedzi na pisma wskazane w ust. 5 spoczywa odpowiednio na:
- 1) w zakresie ust. 5 pkt 1-3 – Oddział Banku, do którego przypisany jest Klient;
 - 2) w zakresie ust. 5 pkt 4 – Centrala Banku;
 - 3) w zakresie ust. 5 pkt 5 - 7 Centrala Banku;
 - 4) w zakresie ust. 5 pkt 8 Centrala Banku.

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 odpowiednio w:
 - 1) Rejestrze reklamacji kartowych Visiona Claims - reklamacje dotyczące transakcji dokonanych przy użyciu kart płatniczych;
 - 2) Rejestrze Reklamacji - wszystkie pozostałe reklamacje oraz Pisma urzędowe.
4. Pracownik dokonujący rejestracji reklamacji złożonej osobiście w Placówce sprzedażowej jest zobowiązany uzyskać od Klienta potwierdzenie aktualności danych teleadresowych znajdujących się w systemie finansowo - księgowym Banku.
5. Pracownik Placówki sprzedażowej przyjmujący reklamację 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 zawiera zastrzeżenia dotyczące tematów niewskazanych w pkt 1, sporządzić notatkę z przeprowadzonej rozmowy z Klientem na formularzu stanowiącym załącznik nr 2 do Instrukcji i zarejestrować reklamację w Rejestrze Reklamacji.
6. W przypadku zgłoszenia przez Klienta zastrzeżenia dotyczącego braku możliwości dysponowania środkami na rachunku bankowym - pracownik Placówki sprzedażowej, postępuje zgodnie z zapisami § 9.
7. Reklamacje dotyczące kart płatniczych, pracownik Komórki organizacyjnej przyjmujący reklamacje rejestruje ją w Visiona Claims w celu jej dalszego procedowania, zgodnie z odrębnymi regulacjami, przez Bank BPS S.A.

8. Wszystkie reklamacje wpływające do Centrali Banku za pośrednictwem operatora pocztowego podlegają ewidencji w Dzienniku Korespondencji Przychodzącej, po czym pracownik kancelarii przekazuje niezwłocznie, tj. najpóźniej następnego dnia roboczego, oryginał korespondencji do Komórki wiodącej w celu rejestracji w odpowiednim rejestrze zgodnie z ust. 3.
9. W przypadku, gdy Komórka wiodąca błędnie otrzyma pismo, z powodu zakwalifikowania go jako reklamacja Klienta, Komórka wiodąca dekretuje i przekazuje je do odpowiedniej Komórki organizacyjnej, która jest odpowiedzialna za udzielenie odpowiedzi zgodnie z zasadami ogólnymi.
10. Pracownik Komórki wiodącej, Placówki sprzedażowej, po otrzymaniu reklamacji, dokonuje jej niezwłocznej, tj. nie później niż następnego dnia roboczego, rejestracji w jednym z dwóch rejestrów.
11. Dane zawarte w Rejestrach reklamacji przechowywane są przez okres trwania umowy z Klientem, nie krócej jednak niż przez 6 lat.
12. Rejestr reklamacji, prowadzony przez wyznaczoną komórkę organizacyjną Banku, zawiera:
 - 1) Numer reklamacji,
 - 2) Termin wniesienia reklamacji,
 - 3) Powód reklamacji,
 - 4) Formę wniesienia reklamacji,
 - 5) Imię i nazwisko oraz stanowisko pracownika Banku przyjmującego reklamację,
 - 6) Numer odpowiedzi na reklamację,
 - 7) Termin udzielenia odpowiedzi na reklamację,
 - 8) Imię i nazwisko oraz stanowisko pracownika Banku udzielającego odpowiedzi na reklamację
 - 9) Adnotację czy roszczenia z wniesionej reklamacji zostały uznane bądź nieuwzględnione,
 - 10) Adnotacje dotyczące przeprowadzenia trybu odwoławczego,
 - 11) Adnotację o wartościach roszczeń zgłoszonych w pozwach i kwot zasądzonych prawomocnymi orzeczeniami sądów na rzecz klientów,
 - 12) Adnotacje pozostałe, istotne dla sprawy (np. „do rozpatrzenia”, „rozpatrzona”, „dotyczy osoby nie będącej klientem Banku”).

Rozdział 5. Tryb rozpatrywania reklamacji

§ 6.

1. Wszystkie reklamacje wymagają analizy i rozstrzygnięcia przez Komórkę wiodącą.
2. Zadaniem Komórki wiodącej jest:
 - 1) koordynacja procesu reklamacyjnego wszystkich reklamacji, które wpłynęły do Banku, gwarantującego utrzymanie jakości oraz dotrzymanie terminu odpowiedzi do Klienta;
 - 2) identyfikacja problemu;
 - 3) wskazanie jednostki organizacyjnej/Komórki organizacyjnej, której obszaru działania dotyczy problem;
 - 4) pozyskanie informacji oraz wyjaśnień niezbędnych do ustalenia stanu faktycznego;

- 5) ocena zasadności zgłoszonej reklamacji;
 - 6) rozstrzygnięcie kwestii zgłaszanych przez Klienta;
 - 7) udzielenie wyczerpującej odpowiedzi do Klienta z zachowaniem terminów, o których mowa w §14;
 - 8) zaewidencjonowanie zdiagnozowanego problemu;
 - 9) przekazanie odpowiedzialnym za poszczególne obszary Komórkom organizacyjnym informacji na temat zdiagnozowanych nieprawidłowości lub przyczyn ich powstania;
 - 10) wskazanie Komórki organizacyjnej, pod MPK, której należy księgować ewentualne kwoty stanowiące kwotę zwrotu dla Klienta, wynikającą z uznania reklamacji.
3. Komórką wiodącą w procesie rozpatrywania reklamacji jest stanowisko ds. pracowniczych. Zadania komórki wiodącej w tym zakresie mogą ulec zmianie wyłącznie w przypadkach reklamacji, których rozpatrzenie następuje w chwili jej przyjęcia, np. poprzez udzielenie stosownych wyjaśnień / instruktażu technicznego Klientowi przez pracownika Placówki sprzedażowej, przy czym każdorazowo wymagają potwierdzenia w postaci zaświadczenia wyciągu lub innego dokumentu bankowego przekazanego Klientowi.

§ 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 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, osobę odpowiedzialną za rozpatrzenie reklamacji wyznacza Członek Zarządu nadzorujący Komórkę wiodącą.
5. Reklamacje dotyczące transakcji dokonanych przy użyciu kart płatniczych, procesowane są w oparciu regulacje Visa.

Rozdział 6. Udział Placówek sprzedażowych/Komórek organizacyjnych w procesie obsługi reklamacji

§ 8.

1. Kierownicy Placówek sprzedażowych Banku odpowiedzialni są za:
 - 1) wyznaczenie pracownika w nadzorowanej Placówce sprzedażowej/Komórcie organizacyjnej odpowiedzialnej za odniesienie się do zastrzeżeń Klienta zgłoszonych w reklamacji i przekazanych do niej przez Komórkę wiodącą;
 - 2) terminowe i poprawne odniesienie się do zastrzeżeń Klienta zgłoszonych w reklamacji, dotyczących działania kierowanych przez nich Placówkach sprzedażowych/Komórek organizacyjnych;

- 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. Czas rozpatrywania reklamacji w Komórce organizacyjnej, której obszar działania dotyczy problem, nie powinien przekraczać 5 dni roboczych od momentu otrzymania informacji o niej z Komórki wiodącej.
 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. Odpowiedź na reklamację lub Pismo urzędowe:
 - 1) wpływające od Urzędu Ochrony Danych Osobowych;
 - 2) dotyczące prania pieniędzy i finansowania terroryzmu;
 - 3) odnoszące się do oszustw finansowych;
 - 4) związane z naruszeniem tajemnicy bankowej i zawodowej każdorazowo uzgadniana jest przez Komórkę wiodącą z Inspektorem Danych Osobowych i/lub Radcą Prawnym/stanowiskiem ds. zarządzania ryzykiem braku zgodności.
 5. Odpowiedzi na reklamacje dotyczące:
 - 1) niezgodności działalności Banku z przepisami prawa powszechnie obowiązującego;
 - 2) nieetycznych zachowań pracowników Komórek Banku;
 - 3) nieprawidłowości w prowadzonych przez Bank akcjach marketingowych;
 - 4) możliwości wystąpienia konfliktu interesów;
 - 5) nieprawidłowości przy oferowaniu oraz w procesie sprzedaży instrumentów finansowych, w szczególności związane z procesem klasyfikacji Klientów oraz przeprowadzania oceny adekwatności instrumentów finansowych;každorazowo uzgadniane są przez Komórkę wiodącą z stanowiskiem ds. kontroli wewnętrznej i/lub Radcą Prawnym/stanowiskiem ds. zarządzania 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.
 6. O ile w procesie rozpatrywania reklamacji zajdzie potrzeba wyjaśnienia sprawy poprzez moduł OGNIVO, wniosek o jego wysłanie każdorazowo kierowany jest przez Komórkę wiodącą do Analityka ds. kredytów i wiarygodności trudnych.

§ 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 Placówki sprzedażowej, na podstawie wcześniej otrzymanych informacji lub na podstawie weryfikacji zapisów w systemie finansowo-księgowym Banku, określi, że rachunek został zablokowany na żądanie Szefa Krajowej Administracji Podatkowej:
 - 1) **nie udziela klientowi żadnych informacji o blokadzie**, ani o jej podstawie prawnej i faktycznej, nie wskazuje konkretnych przepisów (nie powołuje się na ustawę), ani na czyje zlecenie blokada została ustanowiona;
 - 2) wskazuje Klientowi konieczność złożenia reklamacji - reklamacja może być złożona w formie pisma Klienta lub sporządzona na załączniku nr 2 do Instrukcji;
 - 3) udziela Klientowi informacji, że zaistniała sytuacja zostanie niezwłocznie wyjaśniona.
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. Odpowiedź na reklamację złożoną przez klienta, którego rachunek został zablokowany na żądanie Szefa Krajowej Administracji Podatkowej, uzgadniana jest przez Komórkę wiodącą z Analitykiem ds. kredytów i wierzytelności trudnych.

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, ustala się Komórkę organizacyjną odpowiedzialną za powstanie szkody.
2. Każdorazowo kwota uznanych roszczeń jest księgowana na właściwym koncie.
3. Dyspozycje uznania rachunku Klienta są podpisywane przez kierującego jednostką organizacyjną Banku.
4. Oryginały dyspozycji przechowywane są w stanowisku ds. pracowniczych przy dokumentacji poszczególnych reklamacji.

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 pracownika Komórki wiodącej.

§12.

1. Jeżeli w trakcie procesu reklamacyjnego zidentyfikowano wystąpienie ryzyka operacyjnego, a reklamacja została rozpatrzona na korzyść Klienta z jednoczesnym uznaniem rachunku, pracownik Placówki sprzedażowej/Komórki organizacyjnej dokonujący rozpatrzenia reklamacji zobowiązany jest do rejestracji reklamowanego przypadku w systemie RIRO. Rejestracja zdarzenia powinna nastąpić najpóźniej w 5 dniu roboczym po zakończeniu miesiąca, w którym rozpatrzono reklamację.
2. Po zakończeniu każdego miesiąca kalendarzowego, Komórka wiodąca przeprowadza analizę rozpatrzonych pozytywnie reklamacji oznaczonych w Rejestrze Reklamacji jako powiązana z ryzykiem operacyjnym, pod kątem zasadności ich rejestracji w systemie RIRO.
3. W przypadku rejestracji reklamacji dotyczących oszustw kartowych w Rejestrze Visiona Claims, pracownik Komórki wiodącej po rozstrzygnięciu sprawy jest odpowiedzialny za ocenę jej powiązania z ryzykiem operacyjnym i dokonanie rejestracji w systemie RIRO zgodnie z zasadami określonymi w „Instrukcji zarządzania ryzykiem operacyjnym w Podlaskim Banku Spółdzielczym w Knyszynie w Banku Spółdzielczym”.
4. Po zarejestrowaniu informacji o reklamacji w systemie RIRO, pracownik Komórki wiodącej rozpatrujący reklamację umieszcza w rejestrze właściwym dla danego rodzaju sprawy numer zdarzenia operacyjnego nadany przez system RIRO.
5. Kontrolę w zakresie poprawności powiązania reklamacji z ryzykiem operacyjnym sprawuje stanowisko ds. ryzyk, sprawozdawczości i spraw organizacyjnych.

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. Oryginał dokumentacji, o której mowa w ust. 1, przechowywany jest w Komórce wiodącej.
3. Za poprawność i kompletność danych gromadzonych w procesie reklamacyjnym odpowiada Komórka wiodąca.

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;
 - 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 Komórki wiodącej:
 - 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 zostaje udzielona przez Komórkę wiodącą w formie pisemnej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji. Odpowiedź na reklamację Klienta jest przekazywana w formie pisemnej listem poleconym za potwierdzeniem odbioru wysłanym pod aktualnie obowiązujący adres korespondencyjny.
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 na zarzut ujawnienia tajemnicy bankowej.
3. Forma i treść odpowiedzi nie może narażać Banku na postawienie zarzutu ujawnienia tajemnicy prawnie chronionej (w tym tajemnicy bankowej) osobom nieuprawnionym.
4. W przypadku zgłoszenia reklamacji w imieniu Klienta przez osobę trzecią, nieposiadającą pełnomocnictwa, pisemna odpowiedź informująca o braku pełnomocnictwa do złożenia reklamacji jest wysyłana do osoby, od której Bank otrzymał to zgłoszenie.
5. Organy reprezentujące, które nie wymagają pisemnego upoważnienia od Klienta lub osób reprezentujących interesy Klienta to podmioty spełniające kryteria określone w Definicjach jako Podmiot zewnętrzny.
6. W przypadku złożenia reklamacji przez osobę, która nie zawarła z Bankiem umowy, odpowiedź na reklamację musi zawierać klauzulę w zakresie obowiązku informacyjnego wynikającego z Rozporządzenia o Ochronie Danych (Rozporządzenie 679/2016/UE, zwane dalej RODO) - wzór klauzuli zawiera załącznik numer 3.

§ 16.

1. Treść odpowiedzi na reklamację powinna zawierać w szczególności:
 - 1) faktyczne i prawne uzasadnienie decyzji Banku chyba, że reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą Klienta lub nie wymaga tego charakter podnoszonych zarzutów;
 - 2) wyczerpującą informację na temat zgłoszonego problemu ze wskazaniem odpowiednich fragmentów umowy, regulaminów, wzorca umowy i innych regulacji wewnętrznych Banku oraz stosownych przepisów prawa powszechnie obowiązującego, chyba że nie wymaga tego charakter podnoszonych zarzutów;

- 3) w uzasadnionych przypadkach wskazanie czynności, których Klient powinien dokonać by sytuacja, o której pisze w reklamacji, nie powtórzyła się w przyszłości;
 - 4) wskazanie osoby udzielającej odpowiedzi z podaniem jej stanowiska służbowego.
2. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń Klienta w treści odpowiedzi, należy również zawrzeć łącznie pouczenia wskazujące na możliwość odwołania oraz zwrócenia się o do organów nadzorczych oraz arbitrażowych - wzór klauzuli zawiera załącznik numer 3 do Instrukcji.
 3. Pisemną odpowiedź do Klienta na złożoną przez niego reklamację podpisuje kierujący Komórką wiodącą lub wyznaczony przez niego pracownik Komórki wiodącej.

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 Komórka wiodąca ponownie analizuje reklamację, w szczególności nowe informacje i/lub dokumenty przedstawione przez Klienta.
3. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń Klienta w treści odpowiedzi na odwołanie należy również zawrzeć pouczenie o możliwości odwołania się do Rzecznika Finansowego.
4. Odpowiedź na ponowną reklamację Klienta podpisywana jest przez Członków Zarządu Banku zgodnie z zasadami reprezentacji.
5. W przypadku otrzymania odwołania od Rzecznika Finansowego, który występuje w imieniu Klienta Banku, w sprawie którego postępowanie reklamacyjne nie zostało przez Bank zakończone odpowiedź do Rzecznika Finansowego zostaje udzielona wraz z informacją o braku rozstrzygnięcia sprawy.

Rozdział 13. Reklamacje anonimowe

§ 18.

1. Po wpływie do Banku reklamacji anonimowej, jest ona przekazywana przez pracownika Komórki organizacyjnej, który taką reklamację odebrał i zarejestrował w Dzienniku Korespondencji, bezpośrednio do Komórki wiodącej.
2. Komórka wiodąca rejestruje reklamację, o której mowa w ust. 1 w Rejestrze Reklamacji ze statusem „do rozpatrzenia”.
3. Jeżeli informacje podane w treści reklamacji pozwalają stwierdzić jakiego produktu czy usługi dotyczy reklamacja, Komórka wiodąca postępuje zgodnie z § 6 ust. 2, za wyjątkiem przesłania odpowiedzi do Klienta.
4. Jeżeli informacje podane w treści reklamacji nie pozwalają stwierdzić jakiego produktu czy usługi dotyczy reklamacja, Komórka wiodąca umieszcza taką informację w Rejestrze Reklamacji, archiwizuje dokumenty reklamacji i zmienia status sprawy na „rozpatrzona”.

Rozdział 14. Reklamacje osób niebędących Klientami Banku

§ 19.

1. Po wpływie do Banku reklamacji od osoby niebędącej Klientem Banku, Komórka wiodąca 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.

1. Jeżeli w procesie rozpatrywania reklamacji stwierdzono występowanie nieprawidłowości w działalności Komórki organizacyjnej, której reklamacja 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 kierujący Komórką organizacyjną, której reklamacja 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 16. Raportowanie i analiza reklamacji wpływających do Banku

§ 21.

1. Raz w roku Komórka wiodąca przygotowuje sprawozdanie z rozpatrzonych w poprzednim roku reklamacji wraz z wnioskami oraz przekazuje je do Zarządu Banku w terminie do końca pierwszego kwartału kolejnego roku,
2. Sprawozdanie, o którym mowa w ust. 1, zawiera m.in:
 - 1) zestawienie zidentyfikowanych błędów, podjętych działań oraz sprawozdanie z ich usunięcia na podstawie wyjaśnień dostarczonych przez Komórki organizacyjne, biorące udział w procesie reklamacyjnym;
 - 2) analizę reklamacji pod kątem:
 - a) ilościowym - prezentującym najistotniejsze wielkości dotyczące reklamacji m.in. liczbę zarejestrowanych i rozpatrzonych reklamacji, procent zasadnych reklamacji,
 - b) jakościowym - akcentującym aspekty związane z jakością procesu obsługi reklamacji oraz komunikacji z Klientami w tym zakresie,
 - c) problemowym - obrazującym reklamacje w perspektywie problemów zgłaszanych przez Klientów i reklamowanych produktów/usług,
 - d) kosztowym - analizę dotyczącą poniesionych przez Bank kosztów związanych z uznaniem reklamacji Klientów.
3. W terminie 30 dni od zakończenia roku kalendarzowego, Komórka wiodąca przygotowuje i przedkłada Zarządowi Banku sprawozdanie dla Rzecznika Finansowego zgodne z wzorem wymaganym za dany okres przez Rzecznika Finansowego.
4. Sprawozdanie, o którym mowa w ust. 3, Bank przesyła do Rzecznika Finansowego w terminie do 45 dnia od zakończenia roku kalendarzowego.
5. Niezależnie od zadań wykonywanych przez Komórkę Wiodącą, Radca Prawny/ stanowisko ds. zarządzania ryzykiem braku zgodności przeprowadza analizę danych dotyczących reklamacji oraz ich rozpatrywania, a także monitoruje funkcjonowanie procesu rozpatrywania reklamacji.