



B A N K S P Ó Ł D Z I E L C Z Y W O L S Z T Y N K U

*Załącznik do Uchwały
Zarządu Banku Spółdzielczego w Olsztynku Nr 45/2025.
z dnia 26 czerwca 2025 roku*

INSTRUKCJA ROZPATRYWANIA REKLAMACJI ORAZ ZGŁOSZEŃ

Zweryfikował : Joanna Papiernik stanowisko ds.zgodności

Olsztynek, czerwiec , 2025

Spis treści

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

Wykaz Załączników

- | | | |
|----------------|---|---|
| Załącznik nr 1 | - | Informacja o zasadach składania i rozpatrywania reklamacji oraz zgłoszeń o transakcjach nieautoryzowanych w Banku Spółdzielczym w Olsztynku |
| Załącznik nr 2 | - | Formularz reklamacji zgłaszanej osobiście lub telefonicznie |
| Załącznik nr 3 | - | Wzory klauzul wykorzystywanych w odpowiedziach na reklamacje |
| Załącznik nr 4 | - | Poglądowy zakres danych do rejestrowania dla każdej sprawy reklamacyjnej |
| Załącznik nr 5 | - | Formularz reklamacyjny reklamowy opracowany i dostarczony Bankowi Spółdzielczemu przez firmę dostarczającą produkt inwestycyjny |
| Załącznik nr 6 | - | formularz reklamowy opracowany i dostarczony Bankowi Spółdzielczemu przez firmę dostarczającą produkt ubezpieczeniowy |

Rozdział 1. Postanowienia ogólne

§ 1.

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

Rozdział 2. Definicje

§ 2.

1. Przez użyte w Instrukcji określenia należy rozumieć:
 - 1) **Akceptant** - placówka handlowo-usługowa przyjmująca płatności kartami Visa lub MasterCard;
 - 2) **Bank** - Bank Spółdzielczy w Olsztynku.;
 - 3) **BIK** - Biuro Informacji Kredytowej;
 - 4) **e-Doręczenia** – elektroniczny odpowiednik listu poleconego za potwierdzeniem odbioru ;
 - 5) **Infolinia Banku** - obsługa Klienta świadczona przez Bank drogą telefoniczną, faksową lub pocztą elektroniczną (e-mail);
 - 6) **IOD** - Inspektor Ochrony Danych;
 - 7) **Instrukcja** - niniejsza Instrukcja rozpatrywania reklamacji oraz zgłoszeń;
 - 8) **Instrumenty finansowe** - instrumenty, o których mowa w art. 2 Ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi;
 - 9) **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;
 - 10) **Klient** - Klient indywidualny lub instytucjonalny, każda osoba, która w swoim imieniu lub w imieniu innej osoby fizycznej jak też podmiot gospodarczy lub instytucja, która posiada aktywną relację z Bankiem;
 - 11) **Klient indywidualny** - będący osobą fizyczną Klient Banku, osoba nawiązująca relacje z Bankiem;
 - 12) **Klient instytucjonalny** - podmiot gospodarczy bądź instytucja, Klient Banku niebędący Klientem indywidualnym;
 - 13) **Komórka organizacyjna** - wewnętrzny element struktury jednostek organizacyjnych lub innych komórek organizacyjnych w Banku, np. Wydziały, Zespoły, Samodzielne Stanowiska;
 - 14) **Komórka wiodąca** - Komórka organizacyjna koordynująca rozpatrzenie reklamacji oraz odpowiedzialna za jakość oraz termin odpowiedzi do Klienta, na potrzeby Instrukcji Komórką wiodącą w procesie rozpatrywania reklamacji jest Zarząd Banku ;

- 15) **Korespondencja do osoby trzeciej** - realizacja wysyłki informacji bankowej kierowanej do Klienta Banku w formie SMS, pisemnej lub mailowej na adres lub numer telefonu osoby trzeciej, skutkująca ryzykiem ujawnienia danych osobowych Klienta Banku;
- 16) **MPK** - Miejsce Powstawania Kosztów, dotyczy Placówek sprzedażowych oraz komórek organizacyjnych Jednostki Podstawowej ;
- 17) **Odwolanie** - kolejne wystąpienie Klienta wyrażone pisemnie, odnoszące się do odpowiedzi udzielonej przez Bank na wcześniej złożoną reklamację;
- 18) **OGNIVO** - aplikacja internetowa przeznaczona do elektronicznej wymiany informacji, w szczególności związanych z rozliczeniami bankowymi;
- 19) **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;
- 20) **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;
- 21) **Placówka sprzedażowa** – Jednostka Podstawowa, Oddział, Punkt Kasowy ;
- 22) **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, towarzystw funduszy inwestycyjnych, Agencji Restrukturyzacji i Modernizacji Rolnictwa, Banku Gospodarstwa Krajowego, z wyłączeniem Funduszy Poręczeń Kredytowych, z którymi współpraca nawiązywana jest zgodnie z zawartymi umowami ;
- 23) **Rejestr reklamacji kartowych Visiona Claims** - moduł aplikacji Visiona, służący rejestrowaniu reklamacji dotyczących transakcji dokonanych przy użyciu kart płatniczych;
- 24) **Rejestr Reklamacji** - baza służąca rejestrowaniu wszystkich reklamacji wpływających do Banku z wyłączeniem spraw dotyczących transakcji dokonanych przy użyciu kart płatniczych;
- 25) **reklamacja** - wystąpienie skierowane do podmiotu rynku finansowego przez jego klienta, w którym klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez podmiot rynku finansowego;
- 26) **Reklamacja szczególnie skomplikowana** - reklamacja, dla której nie jest możliwe udzielenie odpowiedzi w terminie 15 dni roboczych (dla reklamacji związanych z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej) lub 30 dni kalendarzowych (dla pozostałych reklamacji) z uwagi na:
 - a) konieczność pozyskania dodatkowych opinii, np. od podmiotów zewnętrznych;
 - b) skomplikowany/wielowątkowy stan faktyczny,
 - c) konieczność zgromadzenia, przetworzenia i przeanalizowania dużej ilości danych,
 - d) konieczność przeprowadzenia dodatkowych analiz,

We wskazanych przypadkach maksymalny czas udzielenia odpowiedzi może wynieść:

35 dni roboczych (dla reklamacji związanych z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej) lub 60 dni kalendarzowych (dla pozostałych reklamacji). W przypadku przedłużonego terminu Klient zostaje poinformowany o przyczynie opóźnienia, okolicznościach, które muszą zostać ustalone oraz przewidywanym terminie udzielenia odpowiedzi.

- 27) **trwały nośnik informacji** - nośnik (informacji) umożliwiający użytkownikowi (Klientowi) przechowywanie adresowanych (przez Bank) do niego informacji w sposób umożliwiający dostęp do nich przez okres odpowiedni do celów (wynikających z zawartej Umowy) sporządzenia tych informacji i pozwalający na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci;
 - 28) **Ustawa** – ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej;
 - 29) **Ustawa o dystrybucji ubezpieczeń** - ustawa z dnia 15 grudnia 2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń;
 - 30) **Visiona Claims** - moduł aplikacji Visiona, umożliwiający rejestrowanie i procesowanie reklamacji dotyczących kart płatniczych.
 - 31) **Zgłoszenie** - wystąpienie/wniosek o wyjaśnienie bądź rozpoznanie sprawy Klienta/osoby niebędącej Klientem Banku, niemający charakteru reklamacji np. wniosek dotyczący otrzymywania niechcianej korespondencji oraz wystąpień Klientów dotyczących nieprawidłowo zrealizowanych przez nich przelewów;
 - 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 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych;
2. Nieuwzględnione określenia używane w Instrukcji zostały zdefiniowane w Ustawie.

Rozdział 3. Składanie reklamacji/zgłoszeń

§ 3.

- 1. Informacja dotycząca możliwości złożenia przez Klienta lub w jego imieniu reklamacji do Banku oraz trybu, zasad wnoszenia i rozpatrywania reklamacji oraz zgłoszeń jest przekazywana Klientowi w regulaminie, na etapie zawierania umowy.
- 2. Informacja o zasadach składania i rozpatrywania reklamacji oraz zgłoszeń w Banku jest:
 - 1) publikowana na stronie internetowej Banku www.bsolsztynek.pl;
 - 2) każdorazowo przekazywana Klientowi na jego żądanie w formie pisemnej (załącznik nr 1 do Instrukcji).

§ 4.

- 1. Reklamacja/zgłoszenie może być złożona: osobiście przez Klienta Banku, osoby działające w jego imieniu na mocy udzielonego pełnomocnictwa (m. in. adwokat, radca prawny Powiatowy albo Miejski Rzecznik Konsumentów, Arbiter Bankowy) albo w roli przedstawiciela ustawowego, np. osobę fizyczną będącą kuratorem, opiekunem prawnym oraz za pośrednictwem dostawcy usług.
- 2. Reklamacje/zgłoszenia przyjmowane są w następujących formach:
 - 1) pisemnej - w postaci papierowej drogą korespondencyjną lub poprzez złożenie pisma w Placówce sprzedażowej, z zastrzeżeniem §5 ust. 7 - 8;

- 2) elektronicznej poprzez system bankowości elektronicznej lub pocztę elektroniczną;
- 3) ustnej - w rozmowie telefonicznej z pracownikiem placówki sprzedażowej przyjmującym reklamację osobiście, z zastrzeżeniem §5 ust. 7 - 8;
- 4) na faks;
- 5) elektronicznie na skrzynkę: AE:PL-57631-96497-BJAIW-25 w ramach usługi e-Doręczenia.

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

3. Reklamacja/zgłoszenie Klienta powinny zawierać zastrzeżenia związane z działalnością prowadzoną przez Bank oraz dane pozwalające na identyfikację osoby, której sprawa dotyczy.
4. Klient powinien dołączyć wszelkie dokumenty związane z przedmiotem sprawy. Bank może zwrócić się do Klienta o uzupełnienie dokumentacji zgłaszanej reklamacji/zgłoszenia, w przypadku w którym uzupełnienie dokumentów warunkuje rozpatrzeniem reklamacji/zgłoszenia. W szczególności kiedy reklamacja dotyczy transakcji dokonanej przy użyciu karty w punkcie sprzedaży Akceptanta, pracownik Placówki sprzedażowej z chwilą przyjęcia reklamacji zwraca się do Klienta z prośbą o jej uzupełnienie o kopię dowodu dokonania transakcji, o ile brak jest takiego dokumentu.
5. W sytuacji, gdy reklamację/zgłoszenie składa osoba, która nie zawarła umowy z Bankiem, albo wobec której nie został wypełniony obowiązek informacyjny o zasadach składania i rozpatrywania reklamacji, Bank przekazuje osobie składającej reklamację w chwili przyjęcia lub w terminie 7 dni kalendarzowych od dnia przyjęcia reklamacji, informację o zasadach składania i rozpatrywania reklamacji oraz zgłoszeń o transakcjach nieautoryzowanych, której wzór stanowi załącznik numer 1, chyba że udzieli odpowiedzi na reklamację przed upływem ww. terminu.
6. W rozumieniu 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) zapytań dotyczących zleceń w obrocie dewizowym;
 - 6) wezwań przedsądowych wynikających z procesu reklamacyjnego, chyba, że zawierają zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Bank;
 - 7) wezwań dotyczących zwrotu wpłaconych udziałów;
 - 8) pism procesowych w postępowaniu egzekucyjnym prowadzonym przez Bank lub wyspecjalizowany podmiot wskazany przez Zarząd Banku;
 - 9) skarg na odmowę wykonania przez Bank żądań Klienta wynikających z uprawnień wynikających z RODO,
 - 10) wniosków o korektę lub usunięcie danych w MIG - BR;
 - 11) wniosków o korektę lub usunięcie danych w BIK;
 - 12) wniosków o proporcjonalny zwrot poniesionych kosztów przy przedterminowej spłacie kredytu konsumenckiego w całości lub części;

- 13) anonimowych zgłoszeń i donosów;
 - 14) blokad STIR;
 - 15) zgłoszeń dotyczących kierowania korespondencji do osoby trzeciej;
 - 16) 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;
 - 17) komentarzy i wiadomości zamieszczonych/przesłanych na profilach Banku w mediach społecznościowych;
 - 18) zastrzeżeń lub reklamacji złożonych przez kontrahenta Banku na działanie Banku w ramach współpracy wynikających z umów zawartych pomiędzy Bankiem a tym kontrahentem lub rozliczeń za usługi na podstawie umów handlowych.
7. Odpowiedzialność za udzielanie odpowiedzi na pisma wskazane w ust. 6 spoczywa odpowiednio na:
- 1) w zakresie ust. 6 pkt 1 - Placówce sprzedażowej, do której przypisany jest Klient;
 - 2) w zakresie ust. 6 pkt 2 - 5 – Jednostce podstawowej Banku;
 - 3) w zakresie ust. 6 pkt 6 - 8 - Jednostce podstawowej Banku;
 - 4) w zakresie ust. 6 pkt 9 - IOD ;
 - 5) w zakresie ust. 6 pkt 10-11 - Jednostce podstawowej Banku;
 - 6) w zakresie ust. 6 pkt 12 - Jednostce podstawowej Banku;
 - 7) w zakresie ust. 6 pkt 13 - 15 - Jednostce podstawowej Banku; , zgodnie z zasadami określonymi w Rozdziale 7 Instrukcji;
 - 8) w zakresie ust. 6 pkt 16 - Jednostce podstawowej Banku, na podstawie wniosków z analizy materiałów dostarczonych przez komórki merytoryczne oraz ustaleń i stanowiska Banku przyjętego w procesie reklamacyjnym, jeżeli taki uprzednio wystąpił.
 - 9) w zakresie ust. 6 pkt 17 - Jednostce podstawowej Banku;
 - 10) w zakresie ust. 6 pkt 18 - Jednostce podstawowej Banku.

Rozdział 4. Rejestracja reklamacji/zgłoszeń

§ 5.

1. W chwili przyjęcia zgłoszenia pracownik ocenia czy sprawa kwalifikuje się do rejestracji w Rejestrze Reklamacji jako reklamacja czy jako wniosek niemający charakteru reklamacji.
2. Reklamacje/zgłoszenia przyjmowane są w miejscu ich złożenia, a Bank nie ma prawa odmówić ich przyjęcia.
3. Reklamacje oraz zgłoszenia podlegają niezwłocznemu zarejestrowaniu tj. najpóźniej następnego dnia roboczego od otrzymania, odpowiednio w:
 - 1) Rejestrze reklamacji kartowych Visiona Claims - reklamacje dotyczące transakcji dokonanych przy użyciu kart płatniczych;
 - 2) Rejestrze Reklamacji - wszystkie pozostałe reklamacje, zgłoszenia oraz Pisma urzędowe.

4. Rejestr Reklamacji jest prowadzony w formie bazy opartej na WORD, pozwalającej na trwałą rejestrację informacji na temat reklamacji/zgłoszeń oraz archiwizację dokumentów wraz z funkcją każdorazowej rejestracji dat oraz autorów wprowadzanych do niego zmian - (poglądowy zakres danych do rejestrowania dla każdej sprawy reklamacyjnej zawiera załącznik numer 4).
5. Pracownik Jednostki/Komórki organizacyjnej, rejestrując reklamację w Rejestrze Reklamacji,
 - 1) określa jej status „do rozpatrzenia”;
 - 2) weryfikuje i określa „typ relacji” poprzez wybór jednej z dwóch kategorii dostępnych w Rejestrze Reklamacji:
 - a) Klient Banku,
 - b) Były Klient Banku;
 - c) Osoba niebędąca Klientem Banku.
6. Zgłoszenie osób niebędących Klientami Banku rejestruje się w Rejestrze Reklamacji odpowiednio: „dotyczy osoby niebędącej Klientem Banku”.
7. Postanowienia ust. 1 -5 stosuje się odpowiednio do Pism urzędowych.
8. Pracownik dokonujący rejestracji reklamacji/zgłoszenia złożonej osobiście w Placówce sprzedażowej jest zobowiązany uzyskać od Klienta potwierdzenie aktualności danych teleadresowych znajdujących się w systemie finansowo - księgowym Banku.
9. Pracownik Placówki sprzedażowej przyjmujący reklamację/zgłoszenie złożoną osobiście zobowiązany jest, po zweryfikowaniu tożsamości Klienta zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie procedurami, podjąć następujące czynności:
 - 1) jeżeli reklamacja zawiera zastrzeżenia dotyczące transakcji kartowej, przyjąć od Klienta reklamację/zgłoszenie na formularzu stanowiącym załącznik nr 2 do Instrukcji i zgodnie z Regulaminem kart debetowych zarejestrować reklamację w Visiona Claims.
 - 2) jeżeli reklamacja/zgłoszenie zawiera zastrzeżenia dotyczące Produktu ubezpieczeniowego i związanej z nim ochrony ubezpieczeniowej:
 - a) przyjąć/wypełnić formularz reklamacyjny towarzystwa ubezpieczeniowego, którego reklamacja
 - 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 Instrukcji,
 - b) zarejestrować reklamację w Rejestrze Reklamacji ze wskazaniem powodu reklamacji „jakość obsługi”;

Jeżeli reklamacja zawiera zastrzeżenia dotyczące tematów niewskazanych w pkt od 1 do 3, włącznie z reklamacjami dotyczącymi produktów lub usług oferowanych na podstawie umów z Instytucjami współpracującymi, przyjąć od Klienta reklamację/zgłoszenie na formularzu

stanowiącym załącznik nr 2 do Instrukcji i zarejestrować reklamację/zgłoszenie w Rejestrze Reklamacji wraz ze wskazaniem powodu reklamacji, który jednoznacznie określa temat reklamacji/zgłoszenia.

10. W przypadku zgłoszeń przez Klienta zastrzeżenia dotyczącego braku możliwości dysponowania środkami na rachunku bankowym - pracownik Placówki sprzedażowej, postępuje zgodnie z postanowieniami § 11.
11. Uprawnienia do powyższych rejestrów posiadają wskazani pracownicy Komórki wiodącej oraz wyznaczeni w tym zakresie pracownicy Banku. Kierujący Komórkami organizacyjnymi w Banku odpowiedzialni są za zapewnienie ich pracownikom dostępu do odpowiednich rejestrów.
12. Komórka wiodąca jest odpowiedzialna za zarejestrowanie reklamacji oraz zgłoszeń Klientów i osób niebędących Klientami Banku wpływających do Jednostki podstawowej Banku:
 - 1) za pośrednictwem bankowości elektronicznej;
 - 2) elektronicznie, na adres centrala-bs.olsztynek@bankbps.pl;
 - 3) kierowanej do Zarządu Banku;
 - 4) w formie Pism urzędowych;
 - 5) otrzymanej z kancelarii Banku lub innych Komórek organizacyjnych lub Instytucji współpracujących;
13. Reklamacje dotyczące transakcji dokonanych kartą płatniczą, pracownik Komórki organizacyjnej przyjmujący reklamacje niezwłocznie, tj. w chwili przyjęcia, rejestruje w Visiona Claims w celu ich dalszego procesowania, zgodnie z odrębnymi regulacjami, przez Bank Spółdzielczy w Olsztynku
14. Reklamacje/zgłoszenia kierowane bezpośrednio do Zarządu Banku należy niezwłocznie, tj. najpóźniej następnego dnia roboczego po ich wpływie do sekretariatu Zarządu, przekazać za pośrednictwem poczty elektronicznej na skrzynkę centrala-bs.olsztynek@bankbps.pl celem zarejestrowania oraz w wersji papierowej do Prezesa Zarządu lub osoby go zastępującej w celu ustalenia dalszej obsługi.
15. Wszystkie reklamacje/zgłoszenia wpływające do Jednostki Podstawowej Banku za pośrednictwem operatora pocztowego podlegają ewidencji w dzienniku korespondencji przychodzącej, po czym pracownik stanowiska ds.kadr i administracji przekazuje niezwłocznie, tj. najpóźniej następnego dnia roboczego, oryginał korespondencji Prezesowi zarządu lub osobie go zastępującej. Reklamacje oraz zgłoszenia podlegają niezwłocznemu zarejestrowaniu zgodnie z ust. 3 przez komórkę wskazaną jako wiodącą przez Prezesa Zarządu lub osobę go zastępującą.
16. W przypadku, gdy Komórka wiodąca błędnie otrzyma pismo, z powodu zakwalifikowania go jako reklamacja/zgłoszenie Klienta, Komórka wiodąca dekretuje i przekazuje je na stanowisko ds.kadr i administracji, która dekretuje pismo do komórki odpowiedzialnej za udzielenie odpowiedzi zgodnie z zasadami ogólnymi.
17. Pracownik Komórki wiodącej lub Placówki sprzedażowej, po otrzymaniu reklamacji, dokonuje jej niezwłocznej, tj. nie później niż następnego dnia roboczego, rejestracji w jednym z dwóch rejestrów.
18. Każdorazowa edycja sprawy w Rejestrze Reklamacji, niezależnie czy Użytkownik dokonał uzupełnienia, zmiany, dodania lub usunięcia treści lub załącznika oraz zmiany treści załącznika, podlega automatycznemu zapisowi wcześniejszej wersji ze wskazaniem daty, godziny oraz imienia i nazwiska Użytkownika dokonującego zmiany. Przed wprowadzeniem

jakichkolwiek zmian w treści zapisów w Rejestrze reklamacji istnieje możliwość odtworzenia zawartości zapisów przed wprowadzeniem do nich poprawek czy zmian.

19. Wprowadzone do Rejestru Reklamacji zapisy nie mogą być przedmiotem zmian innych niż wynikające z Instrukcji.
20. Rejestr Reklamacji posiada funkcjonalność pozwalającą na przetwarzanie zapisanych w nim danych w celu prowadzenia analiz zapisów reklamacyjnych.
21. 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.
22. Administratorem Rejestru Reklamacji jest stanowisko ds.kadr i administracji.

Rozdział 5. Tryb rozpatrywania reklamacji

§ 6.

1. Wszystkie reklamacje wymagają analizy i rozstrzygnięcia przez Komórkę wiodącą, której dotyczy i rozstrzygnięcia przez Zarząd Banku.
2. Zadaniem Komórki wiodącej jest:
 - 1) weryfikacja zgłoszenia i kwalifikacja zgłoszenia jako reklamacja oraz w przypadku jeżeli sprawa nie jest reklamacją zgodnie z postanowieniami §4 ust. 6, przekazanie do odpowiedniej jednostki/komórki organizacyjnej oraz zamknięcie sprawy w Rejestrze Reklamacji lub rozpatrzenia zgłoszenia zgodnie z zasadami opisanymi w Rozdziale 7.
 - 2) koordynacja procesu reklamacyjnego wszystkich reklamacji, które wpłynęły do Banku, gwarantującego utrzymanie jakości oraz dotrzymanie terminu odpowiedzi do Klienta;
 - 3) identyfikacja sprawy;
 - 4) wskazanie Placówki sprzedażowej/Komórki organizacyjnej, której obszaru działania dotyczy sprawa;
 - 5) pozyskanie informacji oraz wyjaśnień niezbędnych do ustalenia stanu faktycznego;
 - 6) ocena zasadności zgłoszonej reklamacji;
 - 7) rozstrzygnięcie kwestii zgłaszanych przez Klienta;
 - 8) udzielenie wyczerpującej odpowiedzi do Klienta z zachowaniem terminów, o których mowa w §19;
 - 9) zaewidencjonowanie zdiagnozowanych nieprawidłowości;
 - 10) przekazanie odpowiedzialnym za poszczególne obszary Komórkom organizacyjnym informacji na temat zdiagnozowanych nieprawidłowości lub przyczyn ich powstania;
 - 11) wskazanie kwoty, którą należy zaksięgować dla klienta jako kwotę zwrotu wynikającą z uznania reklamacji.
3. Komórką wiodącą w procesie rozpatrywania reklamacji jest nadzorujący dany pion członek Zarządu .
4. W sytuacji, kiedy reklamacja zawiera zastrzeżenia dotyczące Produktu ubezpieczeniowego i związanej z nim ochrony ubezpieczeniowej, pracownik Komórki wiodącej postępuje zgodnie z wytycznymi poszczególnych ubezpieczycieli, z zastrzeżeniem ust. 5.

5. W sytuacji, kiedy reklamacja zawiera zastrzeżenia dotyczące działania Banku, jako agenta ubezpieczeniowego rozpatrzenie reklamacji jest realizowane przez Bank na zasadach ogólnych, w terminach określonym w §19.
6. W 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 współpracującejz zastrzeżeniem postanowień ust od 7 do 8 oraz zachowania terminów udzielenia odpowiedzi wskazanych w §19.
7. W przypadku, jeżeli reklamacja zawiera zastrzeżenia dotyczące Produktów Instytucji współpracujących i będących w ofercie Banku, pracownik Komórki Wiodącej wysyła pismo do Klienta informując go o konieczności przekazania przez niego reklamacji/zgłoszenia do podmiotu odpowiedzialnego za Produkt. Status „rozpatrzona” zostaje nadany z chwilą przekazania Klientowi odpowiedzi.

§ 7.

1. Rozpatrzenie reklamacji polega na identyfikacji problemu, ocenie jego zasadności i rozstrzygnięciu kwestii zgłaszanych przez Klienta oraz udzieleniu wyczerpującej odpowiedzi.
2. Wszystkie reklamacje Klientów powinny być rozpatrywane bez zbędnej zwłoki, z należytą starannością, wnikliwie i z uwzględnieniem wszystkich okoliczności sprawy oraz z poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa, dobrych obyczajów i zasad etycznych, w sposób zapewniający wydanie niezależnego i obiektywnego rozstrzygnięcia zastrzeżenia zawartego w zgłoszonej reklamacji.
3. Bank może uznać za niezasadne/przedawnione reklamacje złożone przez Klientów Banku:
 - 1) w przypadku Klientów indywidualnych w zakresie:
 - a) transakcji płatniczych w terminie późniejszym niż 13 miesięcy od dnia zaistnienia zdarzenia,
 - b) kredytów konsumenckich w terminie późniejszym niż 6 lat od dnia zaistnienia zdarzenia,
 - c) transakcji na instrumentach finansowych w terminie późniejszym niż 6 lat od dnia zaistnienia zdarzenia,
 - d) roszczeń związanych z prowadzonym rachunkiem bankowym oraz pozostałych typów reklamacji w terminie późniejszym niż 2 lata od dnia zaistnienia zdarzenia;
 - 2) w przypadku Klientów instytucjonalnych w zakresie:
 - a) transakcji płatniczych w terminie późniejszym niż 1 miesiąc od dnia zaistnienia zdarzenia,
 - b) kredytów w terminie późniejszym niż 3 lata od dnia zaistnienia zdarzenia,
 - c) roszczeń związanych z prowadzonym rachunkiem bankowym oraz pozostałych typów reklamacji w terminie późniejszym niż 2 lata od dnia zaistnienia zdarzenia.
4. W procesie reklamacyjnym Bank bierze pod uwagę możliwość polubownego wyjaśniania sporów powstałych pomiędzy Bankiem a Klientem.
5. W celu zapobiegania konfliktom interesów, pracownik Placówki sprzedażowej/Komórki organizacyjnej nie może prowadzić procesu rozpatrywania reklamacji, dotyczących spraw, w które on sam lub członkowie jego rodziny są pośrednio lub bezpośrednio zaangażowani, jako strona sprawy. W przypadku opisanym powyżej, osobę odpowiedzialną za rozpatrzenie reklamacji wyznacza Członek Zarządu nadzorujący Komórkę wiodącą.

6. Reklamacje dotyczące transakcji dokonanych przy użyciu kart płatniczych, procesowane są w oparciu regulacje Visa i Mastercard.

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/Komórce 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 Placówek 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. Reklamacje dotyczące działalności zleconej przez Bank wyspecjalizowanemu podmiotowi zewnętrznemu na podstawie zawartej umowy o współpracy są rozpatrywane przez Bank we współpracy z podmiotem, którego reklamacja dotyczy.
3. W przypadku otrzymania od Komórki wiodącej żądania dokonania analizy problemu, Komórka organizacyjna udziela takiej informacji Komórce wiodącej niezwłocznie, zgodnie ze stanem faktycznym, w sposób wyczerpujący oraz z uwzględnieniem specyfiki obszaru, którego dotyczy.
4. Czas przygotowania stanowiska/wyjaśnień w Komórce organizacyjnej, której obszaru działania dotyczy problem, nie powinien przekraczać 3 dni roboczych od momentu otrzymania informacji o nim z Komórki wiodącej z zastrzeżeniem postanowień §12 ust. 4.
5. Komórka organizacyjna, która otrzyma informację o reklamacji Klienta odnoszącej się do obszaru zarządzanego przez daną Komórkę organizacyjną, jest zobowiązana niezwłocznie dokonać analizy i w razie potrzeby doprowadzić do usunięcia nieprawidłowości lub przyczyny jej powstania, zdiagnozowanej na podstawie reklamacji.
6. Odpowiedzialność za realizację zadań wskazanych w ust. 3 - 5 spoczywa na kierujących Komórkami organizacyjnymi, uczestniczącymi w procesie reklamacyjnym.
7. Odpowiedź na reklamację, zgłoszenie lub Pismo urzędowe
 - 1) w zakresie nieautoryzowanej transakcji płatniczej;
 - 2) dotyczące prania pieniędzy i finansowania terroryzmu;
 - 3) odnoszące się do zgłoszenia podejrzenia przestępstwa oraz wystąpienia incydentów bezpieczeństwa i oszustw finansowych;
 - 4) związane z naruszeniem tajemnicy bankowej i zawodowejkażdorazowo uzgadniana jest przez Komórkę wiodącą z członkiem Zarządu nadzorującym dany pion .
8. Odpowiedzi na reklamacje:

- 1) wpływające od Urzędu Ochrony Danych Osobowych;
 - 2) dotyczące ochrony danych osobowych i rozporządzenia RODO
- każdorazowo uzgadniane są przez Komórkę wiodącą z członkiem Zarządu nadzorującym pion i 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 wiodącą z członkiem zarządu nadzorującym pion oraz pracownikiem stanowiska ds. zgodności , 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.
10. W przypadkach dotyczących reklamacji związanych z działalnością Banku, jako agenta ubezpieczeniowego, w których konieczne jest udzielenie dodatkowych wyjaśnień / podjęcie działań, wsparcie w przygotowaniu odpowiedzi udzielane jest przez Komórkę organizacyjną odpowiedzialną za dany obszar.
11. W przypadkach budzących wątpliwości, sposób rozpatrzenia reklamacji oraz odpowiedź każdorazowo są uzgadniane z Radcą Prawnym.
12. O ile w procesie rozpatrywania reklamacji zajdzie potrzeba wyjaśnienia sprawy poprzez moduł OGNIVO, wniosek o jego wysłanie każdorazowo kierowany jest przez Komórkę wiodącą ds. obsługi rachunków bankowych .
13. Przed wysłaniem odpowiedzi do Klienta, jej treść może być konsultowana przez Komórkę wiodącą z Placówką sprzedażową, odpowiedzialną za obsługę danego Klienta.
14. W przypadku wskazanym w ust. 13, członek Zarządu odpowiedzialny za dany obszar wysyła pismo na adres mailowy doradcy – opiekuna Klienta w celu konsultacji. Odpowiedź z Placówki sprzedażowej powinna zostać udzielona niezwłocznie, tj. najpóźniej następnego dnia roboczego.
15. W trakcie procesowania reklamacji, pracownik stanowiska ds. kadr i administracji na bieżąco umieszcza informację o przebiegu postępowania reklamacyjnego w Rejestrze Reklamacji oraz archiwizuje otrzymane w sprawie dokumenty.
16. Po wysłaniu odpowiedzi do Klienta, pracownik stanowiska ds. kadr i administracji zmienia status w Rejestrze Reklamacji na „rozpatrzona”.

Rozdział 7. Obsługa zgłoszeń

§ 9.

1. Pracownik stanowiska ds. kadr i administracji rozpatruje lub procesuje zgłoszenia niemające charakteru reklamacji i dotyczące:
 - 1) anonimowych zgłoszeń i donosów;
 - 2) blokad STIR;
 - 3) korespondencji do osoby trzeciej;
 - 4) zgłoszeń o rozpoznanie sprawy w zakresie nieautoryzowanych transakcji płatniczych,
 - 5) wniosków o rozpoznanie sprawy skierowanych do Banku przez:
 - a) Rzecznika Finansowego,
 - b) Arbitra Bankowego (pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 roku o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich),
 - c) KNF,
 - d) Miejskiego Rzecznika Konsumentów, Powiatowego Rzecznika Konsumentów,
 - e) Prezesa UOKiK.
2. Zgłoszenia rozpatrywane są trybem analogicznym do reklamacji wskazanym w § 6-8.
3. Szczególne warunki obsługi zgłoszeń, o których mowa w ust. 1 określają § od 10 do 14 z zaznaczeniem, że termin udzielenia odpowiedzi nie może przekroczyć 30 dni kalendarzowych albo w uzasadnionych przypadkach (z uwagi na: konieczność pozyskania dodatkowych opinii, np. od podmiotów zewnętrznych; skomplikowany/wielowątkowy stan faktyczny, konieczność zgromadzenia, przetworzenia i przeanalizowania dużej ilości danych; konieczność przeprowadzenia dodatkowych analiz) 60 dni kalendarzowych.

§ 10.

1. Po wpływie do Banku zgłoszenia anonimowego jest ono przekazywane przez pracownika Jednostki/Komórki organizacyjnej, bezpośrednio do stanowiska ds. kadr i administracji . W przypadku przyjęcia zgłoszenia za pośrednictwem Infolinii zgłoszenie jest rejestrowane przez jej pracownika w chwili otrzymania.
2. Pracownik stanowiska ds. kadr i administracji lub Infolinii, zależnie od miejsca wpływu rejestruje zgłoszenie, o którym mowa w ust. 1 w Rejestrze Reklamacji ze statusem "do rozpatrzenia", wskazując jako powód „zgłoszenie anonimowe”.
3. Jeżeli informacje podane w treści zgłoszenia pozwalają stwierdzić, jakiego Produktu czy usługi ono dotyczy, Komórka wiodąca wykonuje zadania wskazane w § 6 ust. 2, za wyjątkiem przesłania odpowiedzi do Klienta.
4. Jeżeli informacje podane w treści zgłoszenia nie pozwalają stwierdzić, jakiego Produktu czy usługi ono dotyczy, stanowisko ds. kadr i administracji umieszcza taką informację w Rejestrze Reklamacji, dołącza skan zgłoszenia, notatkę służbową opisującą podjęte działania oraz zmienia status sprawy na „rozpatrzona”.

§ 11.

1. Bank dokonuje blokady rachunków na podstawie przepisów, a sposób przyjmowania oraz procesowania reklamacji/zgłoszeń w tym zakresie zależy od rodzaju blokady oraz miejsca złożenia reklamacji/zgłoszenia, zgodnie z zasadami opisanymi w niniejszym paragrafie.
2. W przypadku, jeżeli Klient zgłosi zastrzeżenia związane z blokadą rachunku, a pracownik Placówki sprzedażowej, na podstawie wcześniej otrzymanych informacji lub na podstawie

weryfikacji zapisów w systemie finansowo-księgowym Banku, określi, że rachunek został zablokowany na żądanie Szefa Krajowej Administracji Skarbowej:

- 1) **nie udziela klientowi żadnych informacji o blokadzie**, ani o jej podstawie prawnej i faktycznej, nie wskazuje konkretnych przepisów (nie powołuje się na ustawę), ani na czyje zlecenie blokada została ustanowiona;
 - 2) wskazuje Klientowi konieczność złożenia reklamacji - reklamacja może być złożona w formie pisma Klienta lub sporządzona na załączniku nr 2 do Instrukcji;
 - 3) udziela Klientowi informacji, że zaistniała sytuacja zostanie niezwłocznie wyjaśniona;
 - 4) rejestruje reklamację w Rejestrze Reklamacji ze wskazaniem powodu jako "blokada STIR".
3. W przypadku jeżeli Klient zgłosi zastrzeżenia związane z blokadą rachunku, niewynikającą z okoliczności opisanych w ust. 2, pracownik Placówki sprzedażowej udziela informacji o blokadzie 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, uzgadniana jest przez Komórkę wiodącą ze stanowiskiem zespołu depozytów .

§ 12

1. Po wpływie do Banku zgłoszenia dotyczącego korespondencji do osoby trzeciej jest ono przekazywane przez pracownika Jednostki/Komórki organizacyjnej, który je odebrał bezpośrednio do stanowiska ds. kadr i administracji na adres paula.brzdonkiewicz@bsolsztynek.pl.
2. Pracownik stanowiska ds. kadr i administracji , zależnie od miejsca wpływu rejestruje zgłoszenie, o którym mowa w ust. 1 w Rejestrze Reklamacji ze statusem "do rozpatrzenia", wskazując powód oraz przedmiot reklamacji stosowany do oznaczenia zgłoszenia dotyczącego kierowania korespondencji do osoby trzeciej.
3. Niezwłocznie po odebraniu przez pracownika stanowiska ds. kadr i administracji zgłoszenia dotyczącego korespondencji do osoby trzeciej, tj. najpóźniej w ciągu dwóch 8 godzin roboczych, pracownik stanowiska ds. kadr i administracji:
 - 1) dokonuje analizy zgłoszenia celem ustalenia czy zakres przekazanych w nim informacji pozwala na identyfikację komórki będącej nadawcą wysłanej korespondencji;
 - 2) dokonuje analizy poprawności danych adresowych Klienta, na rzecz którego była realizowana wysyłka;
 - 3) jeżeli z treści zgłoszenia, pracownik stanowiska ds. kadr i administracji jest w stanie określić nadawcę korespondencji, wysyła do tej komórki zlecenie o udostępnienie treści korespondencji będącej przedmiotem tego zgłoszenia;
 - 4) jeżeli z treści zgłoszenia, pracownik stanowiska ds. kadr i administracji nie jest w stanie określić nadawcy korespondencji, wysyła jednocześnie do: jednostek sprzedażowych , zlecenie o analizę wysyłek realizowanych w ostatnich 30 dniach kalendarzowych lub w innym okresie wynikającym z treści zgłoszenia, celem potwierdzenia lub wykluczenia nadania we wskazanym okresie przez daną komórkę korespondencji na adres osoby trzeciej korespondencyjny lub mailowy osoby trzeciej, zgodnie ze zgłoszeniem.
4. Odpowiedź na zlecenie, o którym mowa w ust. 3 pkt 3 i 4, musi zostać udzielona przez komórkę będącą jego adresatem niezwłocznie, nie później niż w ciągu 8 godzin roboczych od momentu jej wysłania przez stanowisko ds. kadr i administracji.

5. Po uzyskaniu odpowiedzi, o których mowa w ust. 4 lub w przypadku braku możliwości ustalenia treści wysłanej korespondencji na podstawie analizy wysyłek przez komórki /jednostki organizacyjne Banku, stanowisko ds. kadr i administracji niezwłocznie, nie później niż w ciągu 10 godzin roboczych od odebrania zgłoszenia, wysyła do IOD , na adres joanna.papiernik@bsolsztynek.pl, treść zgłoszenia otrzymanego od osoby trzeciej wraz z kopią wysłanej korespondencji, jeżeli taka zostanie w procesie opisanym powyżej zidentyfikowana. Zgłoszenie powinno zawierać:
- 1) datę odebrania zgłoszenia przez Bank;
 - 2) imię i nazwisko oraz dane teleadresowe osoby, która zgłosiła otrzymanie cudzej korespondencji;
 - 3) imię i nazwisko oraz dane teleadresowe Klienta, którego ta korespondencja dotyczyła wraz z numerem rachunku bankowego ;
 - 4) informację czy korespondencja została wysłana listownie czy elektronicznie;
 - 5) informację o dacie nadania korespondencji, będącej przedmiotem zgłoszenia;
 - 6) informację o przyczynie przesłania korespondencji do osoby trzeciej - np. klient podał nieprawidłowe dane lub danych nie zaktualizował, błąd po stronie Banku;
 - 7) informację o wprowadzonych działaniach zaradczych jeżeli nastąpiły do tego czasu;
 - 8) potwierdzenie, że osoba trzecia została lub zostanie poproszona o usunięcie/ zniszczenie otrzymanej korespondencji.
6. Po otrzymaniu informacji z stanowiska ds. kadr i administracji , IOD ocenia czy doszło do incydentu naruszenia ochrony danych osobowych i jeżeli tak, IOD:
- 1) podejmuje działania dotyczące zgłoszenia incydentu bezpieczeństwa oraz rejestruje incydent w rejestrze zdarzeń ryzyka operacyjnego ;
 - 2) w razie konieczności, przeprowadza procedurę zgłoszenia do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych;
 - 3) w przypadku konieczności wydania szczególnych (nieujętych w procesie standardowym, opisanym w ust. 3) rekomendacji lub wytycznych dla komórek organizacyjnych w danej sprawie wydaje stosowne dyspozycje i nadzoruje ich wykonanie;
 - 4) w razie konieczności, opracowuje i wysyła informację do Klienta, którego dane osobowe zostały ujawnione;
- w terminach określonych w Instrukcji ochrony danych osobowych .
7. Niezależnie od wyniku postępowania IOD na podstawie danego zgłoszenia, stanowiska ds. kadr i administracji
- 1) opracowuje i wysyła do nadawcy zgłoszenia dotyczącego otrzymywania korespondencji przez osobę trzecią, odpowiedź na zgłoszenie zawierającą pouczenie o konieczności zniszczenia otrzymanej korespondencji lub dokonania jej zwrotu zgodnie ze wskazówkami umieszczonymi na kopercie. Bank może odstąpić od udzielenia odpowiedzi Wnioskodawcy jeżeli w reklamacji lub podczas zgłoszenia za pośrednictwem Infolinii wyrazi wolę w tym zakresie.
 - 2) analizuje możliwości skutecznego poinformowania Klienta o konieczności aktualizacji danych i definiuje obowiązek podjęcia minimum jednego z poniższych działań:
 - a) nawiązanie przez Oddział kontaktu z Klientem wraz z przekazaniem podsumowania z podjętych działań;

- b) nawiązanie kontaktu telefonicznego z Klientem (o ile w systemie finansowo - księgowym Banku jest zarejestrowany numer telefonu);
- c) wysłanie przez stanowisko ds. kadr i administracji , prośby o aktualizację danych za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres zgodny z dokumentacją Klienta;
- d) wysłanie przez stanowisko ds. kadr i administracji , prośby o aktualizację danych za pośrednictwem listu poleconego za potwierdzeniem odbioru, na adres korespondencyjny zgodny z dokumentacją Klienta.

§ 13.

1. Pracownik, który przyjął reklamację dotyczącą transakcji płatniczej, na którą Klient nie wyraził zgody tj. zazaczył pkt 12 na Formularzu, stanowiącym załącznik nr 2 do Instrukcji, rejestruje sprawę w Rejestrze Reklamacji, oznacza ją jako „transakcja nieautoryzowana” wybierając właściwy znacznik w Rejestrze reklamacji oraz wskazuje powód „obsługa rachunku”, a za przedmiot „transakcja nieautoryzowana”. W przypadku transakcji kartowej reklamacja jest rejestrowana w Visiona Claims, z powodem „Klient nie przyznaje się do dokonania transakcji”.

Ważne: Zarejestrowanie reklamacji w Rejestrze Reklamacji nie zwalnia pracownika od dokonania zgłoszenia nadużycia do pracownika stanowiska ds.ryzyka ICT . Zgłoszenie powinno zostać dokonane na zasadach opisanych w Instrukcji zarządzania systemami informatycznymi oraz infrastrukturą teleinformatyczną .

2. Stanowisko ds. kadr i administracji, *w przypadku otrzymania reklamacji noszącej znamiona transakcji nieautoryzowanej* niezwłocznie przekazuje sprawę do rozpoznania przez stanowisko ds.ryzyka ICT.
3. Stanowisko ds.ryzyka ICT realizuje analizę w zakresie potwierdzenia lub wykluczenia nieautoryzowanej transakcji płatniczej oraz przekazuje do stanowiska ds. kadr i administracji informację o jej wyniku.
4. Stanowisko ds. kadr i administracji niezwłocznie od otrzymania informacji o rozstrzygnięciu ze stanowiska ds.ryzyka ICT , przygotowuje odpowiedź na reklamację. W przypadku decyzji negatywnych lub spraw wymagających przekazania Klientowi dodatkowych informacji treść odpowiedzi na reklamację przekazuje do opiniowania przez stanowisko ds.ryzyka ICT oraz radcy prawnego . W przypadku decyzji o zwrocie środków Klientowi weryfikuje/potwierdza datę uznania rachunku z zespołem ds.depozytów, celem jej wskazania w odpowiedzi na reklamację.

§ 14

1. Po wpływie do Banku wniosków o rozpoznanie spraw skierowanych do Banku przez:
 - 1) Rzecznika Finansowego;
 - 2) Arbitra Bankowego (pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 roku o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich);
 - 3) KNF;
 - 4) Miejskiego Rzecznika Konsumentów, Powiatowego Rzecznika Konsumentów;
 - 5) Prezesa UOKiK;

Pracownik dokonuje rejestracji w Rejestrze Reklamacji ze statusem do rozpatrzenia wskazując typ relacji jako „Podmiot zewnętrzny”, a w polu osoba składająca reklamację: oznaczenie podmiotu oraz dane osoby, której dotyczy zgłoszenie oraz oznaczając sprawę jako wniosek niemający charakteru reklamacji.

2. Stanowisko ds. kadr i administracji niezwłocznie po otrzymaniu zgłoszenia wykonuje zadania wskazane w § 6 ust. 2 w celu przedstawienia ww. podmiotowi stanowiska oraz ewentualnego podjęcia działań naprawczych.
3. Stanowisko ds. kadr i administracji niezwłocznie po ustaleniu stanu faktycznego z zachowaniem terminu wskazanego przez podmiot zewnętrzny przygotowuje odpowiedź, która jest podpisywana przez Zarząd Banku.

Rozdział 8. Uznanie roszczeń

§ 15.

1. W sytuacjach, w których zostaje podjęta decyzja o uznaniu roszczeń Klienta, skutkująca umorzeniem opłaty, wyksięgowaniem kosztów wynikających z warunków umowy lub wypłatą odszkodowania/anulowaniem opłaty w wyniku błędu po stronie Banku, stanowisko ds. kadr i administracji na podstawie przeprowadzonej analizy i otrzymanych wyjaśnień ustala Komórkę organizacyjną odpowiedzialną za powstanie szkody.
2. Każdorazowo kwota uznanych roszczeń jest księgowana na koncie dedykowanym do księgowania kosztów reklamacyjnych, stworzonym przez Bank Spółdzielczy ze wskazaniem komórki organizacyjnej odpowiedzialnej za powstanie szkody, wskazanej przez stanowisko ds. kadr i administracji.
3. Dyspozycje uznania rachunku Klienta są podpisywane przez członka zarządu zgodnie z instrukcją obiegu dokumentów księgowych i przekazywane są do zespołu finansowo-księgowego, który na tej podstawie dokonuje odpowiednich księgowania.
4. Kopie dyspozycji przechowywane są na stanowisku ds. kadr i administracji przy dokumentacji poszczegółnej reklamacji.

Rozdział 9. Obsługa reklamacji/zgłoszeń powiązanych z ryzykami

§ 16.

1. Wszystkie reklamacje/zgłoszenia wpływające do Banku są klasyfikowane pod kątem wynikających z nich ryzyk, zdefiniowanych w następujące grupy:
 - 1) ryzyko operacyjne;
 - 2) ryzyko braku zgodności;
 - 3) ryzyko naruszenia bezpieczeństwa teleinformatycznego;
 - 4) ryzyko reputacji;
2. W momencie zamykania reklamacji/zgłoszeń w Rejestrze Reklamacji, pracownik stanowiska ds. kadr i administracji jest zobowiązany określić czy dana sprawa ma potencjalny związek z ryzykami wskazanymi w ust. 1 i dokonać odpowiedniego oznaczenia w Rejestrze Reklamacji

§17.

1. Jeżeli w trakcie procesu reklamacyjnego zidentyfikowano wystąpienie ryzyka operacyjnego, a reklamacja/zgłoszenie została rozpatrzona na korzyść Klienta z jednoczesnym uznaniem rachunku, pracownik Komórki wiodącej zobowiązany jest do rejestracji sprawy będącej

przedmiotem reklamacji rejestrze zdarzeń ryzyka operacyjnego . Rejestracja zdarzenia powinna nastąpić najpóźniej w 5 dniu roboczym po zakończeniu miesiąca, w którym rozpatrzono reklamację/zgłoszenie.

2. Po zakończeniu każdego miesiąca kalendarzowego, stanowisko ds. kadr i administracji przeprowadza analizę rozpatrzonych pozytywnie reklamacji/zgłoszeń oznaczonych w Rejestrze Reklamacji jako powiązane z ryzykiem operacyjnym, pod kątem zasadności ich rejestracji w rejestrze zdarzeń ryzyka operacyjnego . W przypadku stwierdzenia braku rejestracji zdarzenia w rejestrze zdarzeń ryzyka operacyjnego stanowisko ds. kadr i administracji dokonuje rejestracji zgodnie z zasadami określonymi w Instrukcji zarządzania ryzykiem operacyjnym .
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 zdarzeń ryzyka operacyjnego zgodnie z zasadami określonymi Instrukcji zarządzania ryzykiem operacyjnym .
4. Po zarejestrowaniu informacji o reklamacji/zgłoszeniu w systemie zdarzeń ryzyka operacyjnego , pracownik Komórki wiodącej rozpatrujący reklamację/zgłoszenie umieszcza w rejestrze właściwym dla danego rodzaju sprawy numer zdarzenia operacyjnego nadany w rejestrze zdarzeń ryzyka operacyjnego .
5. Kontrolę w zakresie poprawności powiązania reklamacji/zgłoszeń z ryzykiem operacyjnym sprawuje stanowisko ds. analiz ryzyka bankowego . Zasady dotyczące poprawności rejestracji zdarzeń operacyjnych w systemie zdarzeń ryzyka operacyjnego określa Instrukcja zarządzania ryzykiem operacyjnym w Banku Spółdzielczym w Olsztynku

Rozdział 10. Dokumentowanie procesu rozpatrywania reklamacji/zgłoszeń

§ 18.

1. Dokumentacja procesu rozpatrywania reklamacji/zgłoszeń obejmuje w szczególności dokumenty reklamacji/zgłoszenia, notatki służbowe dotyczące sposobu jej rozpatrzenia, w tym opinie i rekomendacje innych Komórek organizacyjnych Banku oraz kopie odpowiedzi na reklamację/zgłoszenia.
2. Oryginały dokumentacji, o której mowa w ust. 1 przechowywane są na stanowisku ds. kadr i administracji .
3. W przypadku złożenia reklamacji/zgłoszenia w Placówce sprzedażowej, oryginał reklamacji/zgłoszenia przekazywany jest na stanowisko ds. kadr i administracji .
4. W trakcie procesu obsługi reklamacji/zgłoszenia, pracownik Komórki wiodącej zobowiązany jest do zapisania zgromadzonych w sprawie dokumentów, w folderze utworzonym dla danej sprawy, w tym skanów korespondencji na dysku, do którego dostęp mają upoważnieni pracownicy Komórki wiodącej.
5. Całość korespondencji prowadzonej w drodze elektronicznej i związanej z procesem obsługi reklamacji / zgłoszeń jest obsługiwana poprzez skrzynkę centrala-bs.olsztynek@bankbps.pl – *[analogicznie jak w §5 ust 14 oraz §20 ust 1 pkt 2]*.
6. Nadawanie sprawom zarejestrowanym w Rejestrze Reklamacji statusu „zamknięta” jest dokonywane wyłącznie przez pracownika Komórki wiodącej i następuje po weryfikacji kompletności danych zawartych w Rejestrze Reklamacji. Status sprawy „zamknięta” kończy proces rozpatrywania danej reklamacji.
7. Za poprawność i kompletność danych gromadzonych w procesie obsługi reklamacji/zgłoszeń odpowiada Komórka wiodąca.

Rozdział 11. Termin udzielania odpowiedzi

§ 19.

1. Odpowiedź, powinna zostać udzielona bez zbędnej zwłoki, jednak nie później, niż w terminie:
 - 1) 15 dni roboczych od daty jej otrzymania dla reklamacji, złożonej przez Klienta, związanej z realizacją Zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej;
 - 2) 30 dni kalendarzowych od daty otrzymania zgłoszenia lub 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 skomplikowanych 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 zgłoszenia lub 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 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 i wskazuje Klientowi przewidywaną datę udzielenia odpowiedzi Termin ten nie może przekroczyć 35 dni roboczych dla reklamacji związanych z realizacją Zlecenia płatniczego oraz 60 dni kalendarzowych dla pozostałych reklamacji i zgłoszeń.
4. W przypadku niedotrzymania terminu odpowiedzi, reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą klienta.

Rozdział 12. Zasady udzielania odpowiedzi

§ 20.

1. Odpowiedź na reklamację/zgłoszenie Klienta z zastrzeżeniem postanowień § 6 ust 4 oraz § 6 ust.6 pkt 1. zostaje udzielona przez Komórkę wiodącą w formie pisemnej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji. Odpowiedź na reklamację/zgłoszenie Klienta może być przekazana w zależności od dyspozycji Klienta w tym zakresie:
 - 1) w formie pisemnej przekazanej listem poleconym wysłanej pod aktualnie obowiązujący adres korespondencyjny;

- 2) mailowo z adresu centrala-bs.olsztynek@bankbps.pl [analogicznie jak w §5 ust 14 oraz jak w §18 ust 5], w formie załączonego do wiadomości pliku PDF, na wskazany w dokumentacji Banku adres mailowy Klienta z zastrzeżeniem, że taka forma odpowiedzi wysyłana jest wyłącznie na wniosek Klienta. W przypadku braku adresu e-mail Klienta w dokumentacji Banku, odpowiedź na reklamację wysyłana jest drogą listowną, na wskazany adres korespondencyjny
2. Udzielenie odpowiedzi na reklamację/zgłoszenie możliwe jest pod warunkiem, że podane w zgłoszeniu dane są zgodne z danymi posiadanymi przez Bank i nie budzą wątpliwości co do potwierdzenia tożsamości osoby składającej reklamację. W przypadku, gdy brak jest możliwości potwierdzenia tożsamości Klienta, w odpowiedzi Bank zobowiązuje Klienta do dostarczenia wymaganych do identyfikacji danych, z zastrzeżeniem, że udzielane informacje nie mogą narażać Banku za zarzut ujawnienia tajemnicy bankowej.
 3. W uzasadnionych przypadkach odpowiedź na reklamację/zgłoszenie może zostać udzielona w formie telefonicznej przez pracownika Banku, tj. w sytuacji, gdy konieczne będzie udzielenie Klientowi instruktażu technicznego nt. obsługi systemu bankowości elektronicznej lub innych systemów bankowych, z których Klient Banku może korzystać. Każdorazowo taka odpowiedź zostanie poświadczona pisemnym potwierdzeniem, za sporządzenie którego odpowiedzialna jest Komórka wiodąca, chyba, że Klient wyrazi w trakcie rejestrowanej rozmowy 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.
 5. W przypadku zgłoszenia reklamacji/zgłoszenia w imieniu Klienta przez osobę trzecią, nieposiadającą pełnomocnictwa, pisemna odpowiedź informująca o braku pełnomocnictwa do złożenia reklamacji/zgłoszenia jest wysyłana do osoby, od której Bank otrzymał to zgłoszenie.
 6. Podmioty występujące w imieniu Klienta, które nie wymagają pisemnego upoważnienia od Klienta lub osób reprezentujących interesy Klienta to podmioty spełniające kryteria określone w Definicjach, jako Podmiot zewnętrzny z wyłączeniem Arbitra Bankowego oraz Rzecznika Konsumentów (Powiatowego lub Miejskiego), którzy powinni posiadać pełnomocnictwo do reprezentowania Klientów. W przypadku otrzymania wniosku/zgłoszenia Rzecznika Finansowego, który występuje w imieniu Klienta Banku, który nie złożył co najmniej jednej reklamacji w sprawie, odpowiedź do Rzecznika Finansowego zostaje udzielona wraz z informacją o braku rozstrzygnięcia sprawy. W przypadku złożenia reklamacji/zgłoszenia przez osobę, która nie zawarła z Bankiem umowy, rozwiązała zawartą uprzednio z Bankiem umowę albo umowa z Bankiem wygasła, odpowiedź na reklamację musi zawierać klauzulę w zakresie obowiązku informacyjnego wynikającego z Rozporządzenia o Ochronie Danych (Rozporządzenie 679/2016/UE, zwane dalej RODO) - wzór klauzuli zawiera załącznik numer 3.

§ 21

1. Treść odpowiedzi z zastrzeżeniem postanowień § 6 ust 4 oraz § 6 ust. 6 pkt 1, powinna zawierać w szczególności:
 - 1) faktyczne i prawne uzasadnienie decyzji Banku chyba, że reklamacja/zgłoszenie została rozpatrzona zgodnie z wolą Klienta lub nie wymaga tego charakter podnoszonych zarzutów;
 - 2) wyczerpującą informację na temat zgłoszonego problemu ze wskazaniem odpowiednich fragmentów umowy, regulaminów, wzorca umowy i innych regulacji wewnętrznych Banku oraz stosownych przepisów prawa powszechnie obowiązującego, chyba że nie wymaga tego charakter podnoszonych zarzutów;

- 3) w uzasadnionych przypadkach wskazanie czynności, których Klient powinien dokonać by sytuacja, o której pisze w reklamacji/zgłoszeniu, nie powtórzyła się w przyszłości;
 - 4) wskazanie imienia i nazwiska osoby udzielającej odpowiedzi z podaniem jej stanowiska służbowego.
2. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń Klienta, w treści odpowiedzi, należy również zawrzeć łącznie pouczenia wskazujące na możliwość odwołania oraz zwrócenia się do organów nadzorczych oraz arbitrażowych - wzór klauzuli zawiera załącznik numer 3 do Instrukcji.
 3. Pisemną odpowiedź do Klienta na złożoną przez niego reklamację/zgłoszenie podpisuje członek zarządu nadzorujący dany obszar .
 4. Pisemną odpowiedź skierowaną do Rzecznika Finansowego, Komisji Nadzoru Finansowego, Sądu Polubownego przy KNF, Prezesa UOKiK oraz na reklamację skierowaną do Zarządu Banku lub na odwołanie podpisywana jest przez Członków Zarządu Banku.

Rozdział 13. Odwołania od odpowiedzi Banku na reklamacje/zgłoszenia

§ 22.

1. W przypadku ponownej reklamacji/zgłoszenia Klienta, pracownik Komórki organizacyjnej przyjmujący reklamację/zgłoszenie rejestruje ją w odpowiednim Rejestrze ze statusem „odwołanie”.
2. Wybranie statusu „odwołanie” obliguje do powiązania reklamacji/zgłoszenia z pierwotną reklamacją/zgłoszeniem.
3. Rozpatrywanie ponownej reklamacji/zgłoszenia odbywa się w trybie określonym w § 6, w którym Komórka wiodąca ponownie analizuje reklamację/zgłoszenie, w szczególności nowe informacje i/lub dokumenty przedstawione przez Klienta.
4. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń Klienta w treści odpowiedzi na odwołanie należy również zawrzeć pouczenie o możliwości odwołania się .
5. Odpowiedź na ponowną reklamację/zgłoszenie Klienta podpisywana jest przez Członków Zarządu Banku zgodnie z zasadami reprezentacji.

Rozdział 14. Tryb usuwania nieprawidłowości

§ 23.

1. Jeżeli w procesie rozpatrywania reklamacji/zgłoszeń stwierdzono występowanie nieprawidłowości w działalności Komórki organizacyjnej, której reklamacja/zgłoszenie dotyczy, Komórka wiodąca definiuje wytyczne, których wdrożenie jest konieczne w celu naprawienia zaistniałej sytuacji, następnie przekazuje wytyczne do Komórki organizacyjnej, której sprawa dotyczy.
2. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości ujawnionych w toku rozpatrywania reklamacji/zgłoszenia kierujący Komórką organizacyjną, której reklamacja/zgłoszenie dotyczy, zobowiązany jest niezwłocznie podjąć działania mające na celu ich jak najszybsze wyeliminowanie.
3. Każdorazowo po otrzymaniu powiadomienia o wytycznych Komórki organizacyjnej, o których mowa w ust. 2, na bieżąco przekazują do Komórki wiodącej dane prezentujące zakres działań wykonanych na podstawie wytycznych.

Rozdział 15. Raportowanie i analiza reklamacji wpływających do Banku

§ 24.

1. Raz w roku stanowisko ds.kadr i administracji przygotowuje sprawozdanie z rozpatrzonych w poprzednim roku reklamacji wraz z wnioskami i zaleceniami dla kierujących Komórkami organizacyjnymi Banku, biorących udział w procesie rozpatrywania reklamacji oraz przekazuje je do Zarządu Banku oraz dla pracownika stanowiska ds.zgodności w terminie do końca stycznia kolejnego roku,
2. Sprawozdanie roczne, o którym mowa w ust. 1, zawiera m.in:
 - 1) zestawienie zidentyfikowanych błędów, podjętych działań oraz sprawozdanie z ich usunięcia na podstawie wyjaśnień dostarczonych przez Komórki organizacyjne, biorące udział w procesie reklamacyjnym;
 - 2) analizę reklamacji pod kątem:
 - a) ilościowym - prezentującym najistotniejsze wielkości dotyczące reklamacji m.in. liczbę zarejestrowanych i rozpatrzonych reklamacji, procent zasadnych reklamacji,
 - b) jakościowym - akcentującym aspekty związane z jakością procesu obsługi reklamacji oraz komunikacji z Klientami w tym zakresie,
 - c) problemowym - obrazującym reklamacje w perspektywie problemów zgłaszanych przez Klientów i reklamowanych produktów/usług,
 - d) kosztowym - analizę dotyczącą poniesionych przez Bank kosztów związanych z uznaniem reklamacji Klientów.
3. W terminie zgodnym z Ustawą, art. 33 Komórka Wiodąca przygotowuje i przesyła sprawozdanie do Rzecznika Finansowego zawierające informacje zgodnie z zakresem danych wskazanych przez Rzecznika Finansowego w danym roku.
4. Niezależnie od zadań wykonywanych przez Komórkę Wiodącą, stanowisko ds.zgodności przeprowadza analizę danych dotyczących reklamacji oraz ich rozpatrywania, a także monitoruje funkcjonowanie procesu rozpatrywania reklamacji.