

Załącznik nr 4
do Instrukcji rozpatrywania reklamacji, zgłoszeń oraz skarg
w Banku Spółdzielczym w Kazimierzu Dolnym

Poglądowy zakres danych do rejestrowania dla każdej sprawy reklamacyjnej/skargi

Dane podstawowe

Sygnatura	
Data wpływu	
Data wysłania pisma o zwrocie	
Termin odpowiedzi	
Status (lista rozwijana)	do rozpatrzenia, rozpatrzona do uzupełnienia, rozpatrzona, zamknięta, zamknięta z wytycznymi
Pracownik procesujący reklamację	<i>imię, nazwisko</i>
Forma złożenia (lista rozwijana)	ustna, pisemna, e-mail, bankowość elektroniczna, formularz www, pismo urzędowe, telefaks
Rodzaj (pola wyboru)	pierwotna, odwołanie kontynuacja

Składający reklamację

Rodzaj umocowania do złożenia reklamacji w imieniu klienta (pola wyboru)	pełnomocnictwo, podmiot zewnętrzny inne
Osoba składająca reklamację	<i>imię, nazwisko</i>
Adres do korespondencji	<i>wpisać ręcznie</i>
Numer telefonu kontaktowego	<i>wpisać ręcznie</i>
Adres e-mail	<i>wpisać ręcznie</i>

Klient, w imieniu którego występuje osoba składająca reklamację

Rodzaj podmiotu (pola wyboru)	osoba fizyczna, osoba prawna,
Klient/Nazwa firmy	<i>imię, nazwisko, nazwa</i>
Adres klienta/Adres siedziby firmy	<i>wpisać ręcznie</i>
Numer telefonu klienta/Numer telefonu firmy	<i>wpisać ręcznie</i>
Adres e-mail klienta/Adres e-mail firmy	<i>wpisać ręcznie</i>
Typ relacji (pola wyboru)	klient Banku, klient innego Banku Spółdzielczego, osoba niebędąca klientem Banku
Modulo klienta	<i>wpisać ręcznie</i>
Oddział klienta (lista rozwijana)	
Powód reklamacji (lista rozwijana, główne kategorie reklamacji)	1) Obsługa rachunku 2) Obsługa kredytu mieszkaniowego 3) Obsługa kredytu

	<ul style="list-style-type: none"> 4) Obsługa karty 5) Wniosek niemający charakteru reklamacji – zgłoszenie 6) Błędna rejestracja reklamacji 7) Jakość obsługi 8) Obsługa Wyciągu 9) Dane w BIK, BIG, BR 10) Korespondencja 11) System bankowości internetowej 12) Dane osobowe 13) Inne 14) Karta kredytowa 15) Lokaty 16) Skargi
<p>Przedmiot reklamacji (przykładowa lista najczęściej zgłaszanych problemów – rozwijana dla właściwego podmiotu)</p>	<p><i>Ad 1</i></p> <p>Błędnie pobrane środki Brak realizacji dyspozycji Brak terminowej realizacji przelewu Inne Opłaty i prowizje - opłata za przelew Opłaty i prowizje - za prowadzenie rachunku Przelew - natychmiastowy Przelew - niezaksięgowany/odrzucony Przelew - przewalutowanie Przelew - wewnętrzny Rachunek powierniczy Realizacja dyspozycji zamknięcia Realizacja przekazu zagranicznego SMS - brak powiadomień Taryfa (sposób poinformowania o zmianie w 2020 r.) Taryfa Opłat i Prowizji Wpłata gotówkowa Wysokość salda Zajęcie komornicze Zastrzeżenia do Taryfy</p> <p><i>Ad. 2</i></p> <p>Aneks Harmonogram Niedopłata/nadpłata Obniżenie marży Obsługa kredytu Oprocentowanie Realizacja dyspozycji nadpłaty/spląty TSUE proporcjonalny zwrot kosztów po wcześniejszej spłacie kredytu Ubezpieczenie nieruchomości Warunki umowy Wniosek o wpis hipoteki - KW Wysokości raty Zastrzeżenia do Taryfy</p> <p><i>Ad. 3</i></p> <p>Aneks ARiMR COVID Harmonogram Obsługa kredytu Oprocentowanie Realizacja nadpłaty/spląty Taryfa (sposób poinformowania i zmianie w 2020 r.) Warunki umowy Wysokości raty Zastrzeżenia do Taryfy</p> <p><i>Ad. 4</i></p> <p>Bankomaty Brak otrzymania karty Kartosfera</p>

Niesłusznie zastrzeżona
Niewłaściwe dane na karcie
Niewłaściwe działanie / brak możliwości korzystania
Opłaty i prowizje - obsługa karty
Płatności zbliżeniowe
Zastrzeżenia do Taryfy
Ad, 5
BIG
Błędna rejestracja
BR
KRD
Powiatowego
TSUE proporcjonalny zwrot kosztów po wcześniejszej spłacie kredytu
Zastrzeżenia do Taryfy
Zgłoszenie - brak informacji niezbędnych do analizy sprawy
Zgłoszenie - postępowanie spadkowe
Zgłoszenie - STIR
Zgłoszenie - wniosek Arbitra bankowego
Zgłoszenie - wniosek dotyczący BIK
Zgłoszenie - wniosek dotyczący zwrotu przelewu
Zgłoszenie - wniosek KNF
Zgłoszenie - wniosek Prezesa UOKiK
Zgłoszenie - wniosek Rzecznika Miejskiego
Zgłoszenie - wniosek RzF
Zgłoszenie anonimowe
Zgłoszenie donos
Zgłoszenie dotyczące BS
Zgłoszenie o rozpoznanie sprawy w zakresie nieautoryzowanych transakcji
Ad. 6
Błąd rejestracji
Reklamacja zarejestrowana w VC
Reklamacja zdublowana
Ad. 7
Brak terminowej odpowiedzi
Godziny otwarcia oddziału
Likwidacja Oddziału
Nieprofesjonalna obsługa
Nieprofesjonalna obsługa - Infolinia
Nieprofesjonalna obsługa - Oddział
Udzielenie błędnej informacji
Zastrzeżenia do procedur bankowych
Zastrzeżenia do Taryfy
Ad. 8
Brak wyciągu
Dane na wyciągu
Wysyłka niezgodna z dyspozycją
Zastrzeżenia do Taryfy
Ad. 9
Dane w BIK, BIG, BR
Ad. 10
Błędny e-mail/ błędny nr tel
Niechciana korespondencja
Wysyłka do osoby trzeciej
Wysyłka e-mail do osoby trzeciej
Wysyłka na błędny adres
Wysyłka po zamknięciu rachunku
Wysyłka SMS do osoby trzeciej
Za dużo korespondencji
Ad 11.
Aplikacja mobilna
Brak automatycznej spłaty karty
Brak błędna realizacja dyspozycji
Brak możliwości zalogowania/przelewu/lokaty
Metody autoryzacji

	<p>Niewłaściwa prezentacja danych Niewłaściwy komunikat Przekazanie uwag Zastrzeżenia do Taryfy Zlecenia stałe Zwrot pieniędzy Ad. 12 Aktualizacja RODO Ad. 13 Bancassurance Przekaz dewizowy STIR TFI Ad. 14 Automatyczna spłata Brak otrzymania karty Kartosfera Niesłusznie zastrzeżona Niewłaściwe dane na karcie Niewłaściwa wysokość zadłużenia Opłaty i prowizje – opłata roczna Wyciąg Zastrzeżenia do Taryfy Ad. 15. Lokaty Ad. 16 Bariera Architektoniczna – konsument Bariera Architektoniczna – osoba niebędąca konsumentem Bariera Cyfrowa – konsument Bariera Cyfrowa – osoba niebędąca konsumentem Bariera Informacyjno-komunikacyjna – konsument Bariera Informacyjno-komunikacyjna – osoba niebędąca konsumentem</p>
Czy transakcja nieautoryzowana	TAK
Oczekiwana forma odpowiedzi (pola wyboru)	<p>pisemna, e-mail, bankowość elektroniczna, inna</p>
Treść reklamacji	<i>załączyć plik, np. skan pisma</i>
Komórka merytoryczna (odpowiedzialna za obszar, którego reklamacja dotyczy)	<p>komórki Centrali (lista rozwijana), placówki sprzedażowe (lista rozwijana), inne</p>
Data przekazania do komórki merytorycznej	
Data odpowiedzi z komórki merytorycznej	
Czy powiązana z ryzykiem operacyjnym? (pola wyboru)	tak, nie
Czy powiązana z ryzykiem braku zgodności? (pola wyboru)	tak, nie
Czy powiązana z naruszeniem bezpieczeństwa teleinformatycznego? (pola wyboru)	tak, nie
Czy powiązana z ryzykiem utraty reputacji? (pola wyboru)	tak, nie
Czy powiązana z ryzykiem naruszenia Ustawy o usługach płatniczych? (pola wyboru)	tak, nie

Czy reklamacja zasadna? (pola wyboru)	tak, nie, częściowo, bez rozstrzygnięcia, nie dotyczy
Źródło błędu (pole wyboru)	komórki Centrali, placówki sprzedażowe, inne, niezdefiniowane, niezależne od banku/błąd klienta
Imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za błąd	<i>Imię, nazwisko</i>
Krótki opis sposobu załatwienia reklamacji klienta	<i>wpisać ręcznie lub zarchiwizować z formie pliku</i>
Treść odpowiedzi na reklamację klienta	<i>zarchiwizować z formie pliku</i>
Wynik reklamacji (pola wyboru)	reklamacja uznana, reklamacja nieuznana, reklamacja uznana częściowo, reklamacja rozpatrzona polubownie, nie dotyczy
Wypłata odszkodowania/anulowanie opłaty (pola wyboru)	tak, nie
Stopień złożoności (pola wyboru)	1) Sprawa niewymagająca konsultacji z komórką merytoryczną 2) Sprawa wymagająca konsultacji z 1 komórką merytoryczną 3) Sprawa wymagająca konsultacji z radcą prawnym 4) Sprawa skomplikowana, wymagająca konsultacji z radcą prawnym lub kilkoma komórkami merytorycznymi
Data udzielenia odpowiedzi na reklamację	
Wytyczne	
Wytyczne (pola wyboru)	tak, nie
Po wyborze dla Wytycznych pola "tak":Wytyczne dla komórki/jednostki	komórki Centrali (lista rozwijana), placówki sprzedażowe (lista rozwijana),
Treść wytycznych	<i>wpisać ręcznie</i>
Planowany termin realizacji wytycznych	
Status realizacji wytycznych (pola wyboru)	przekazane do realizacji w trakcie realizacji zakończone – zrealizowane zakończone - niezrealizowane
Data realizacji wytycznych przez wskazaną komórkę	
Informacja o realizacji wytycznych	<i>wpisać ręcznie</i>

Legenda:

pole obowiązkowe przy rejestracji reklamacji

pole obowiązkowe przy zamykaniu reklamacji

opis działania lub dane do wpisania ręcznego