

Załącznik do Uchwały nr 20 / I / 2022
Zarządu Banku Spółdzielczego w Kielcach
z dnia 12 stycznia 2022 roku.

**Instrukcja rozpatrywania skarg klientów
Banku Spółdzielczego
w Kielcach.**

§ 1.

Niniejsza Instrukcja określa organizację przyjmowania oraz tryb postępowania przy rozpatrywaniu skarg wpływających do Banku Spółdzielczego w Kielcach, zwanego dalej „Bankiem”.

§ 2.

Użyte w niniejszej Instrukcji pojęcia i oznaczenia oznaczają:

- 1) centralny rejestr skarg – elektroniczny rejestr wszystkich skarg wpływających do Banku;
- 2) jednostka organizacyjna – jednostka lub komórka organizacyjna, której zakresu działania dotyczy skarga;
- 3) skarga – wystąpienie skierowane do Banku przez klienta, z wyjątkiem reklamacji, zawierające zastrzeżenia dotyczące wykonywanej przez Bank działalności;
- 4) reklamacja – wystąpienie skierowane do Banku przez klienta, w którym klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Bank;
- 5) komórka wiodąca – komórka lub jednostka organizacyjna Banku wskazana przez Członka Zarządu jako odpowiedzialna za szczegółowe rozpatrzenie skargi oraz udzielenie odpowiedzi na skargę;
- 6) komórka ds. zgodności - wyodrębniona komórka organizacyjna Banku, podlegająca bezpośrednio Prezesowi Zarządu Banku, którą zgodnie z Regulaminem organizacyjnym Banku Spółdzielczego w Kielcach jest Zespół Zgodności i Kontroli;
- 7) klient - klient Banku, w tym także klient który złożył wniosek o skorzystanie z usług świadczonych przez Bank z którym nie doszło do zawarcia ostatecznej umowy o świadczenie usług oraz były klient Banku;

Rozdział I. Zagadnienia ogólne.

§ 3.

1. Każdy klient Banku jest uprawniony do złożenia skargi zawierającej krytyczne uwagi, opinie lub żądania dotyczące w szczególności zaniedbań lub nienależytego wykonywania zadań przez jednostki/komórki organizacyjne lub pracowników Banku, naruszenia praworządności lub interesów klienta, ogólnie przyjętych norm obyczajowych, a także przewlekłego lub biurokratycznego załatwiania spraw.

2. W terminie 14 dni od dnia otrzymania odpowiedzi na skargę, Klient może złożyć odwołanie od udzielonej odpowiedzi na skargę w celu ponownego rozpatrzenia sprawy.

3. Skarga oraz odwołanie może również zostać złożona przez uprawnionego pełnomocnika klienta lub inną osobę uprawnioną, z wyjątkiem sytuacji gdy z pełnomocnictwa, umowy o świadczenie usługi lub przepisów prawa wynika uregulowanie odmienne.

4. W przypadku o którym mowa w ust. 3, Bank może udzielić odpowiedzi pełnomocnikowi wyłącznie gdy:

- 1) posiada dokument potwierdzający umocowanie osoby składającej skargi;
- 2) do skargi załączono uwierzytelniony dokument potwierdzający umocowanie osoby

składającej skargę.

§ 4.

1. Skarga może być złożona w każdej jednostce organizacyjnej Banku obsługującej klientów.
2. Skarga może być złożona :
 - 1) w formie pisemnej – osobiście w jednostce organizacyjnej banku obsługującej klientów, albo przesyłką pocztową;
 - 2) ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty klienta w jednostce o której mowa w pkt.1;
 - 3) elektronicznie na następujący adres poczty elektronicznej „skargi@bskielce.com.pl”;
3. Wykaz jednostek Banku i ich adresy znajduje się na stronie internetowej Banku Spółdzielczego w Kielcach: www.bskielce.com.pl;
4. Wszystkie czynności związane z przyjęciem i rozpatrywaniem skargi dokonywane są w języku polskim.

§ 5.

1. Skarga powinna zawierać dane umożliwiające identyfikację klienta oraz przedmiot skargi, tj. co najmniej:
 - 1) imię i nazwisko klienta;
 - 2) adres korespondencyjny;
 - 3) opis nieprawidłowości;
 - 4) w przypadku skarg w formie pisemnej własnoręczny podpis.
2. Jeżeli złożona skarga nie zawiera wystarczających informacji, o których mowa w ustępie poprzednim, Bank występuje do klienta o uzupełnienie przedmiotowych informacji, ze wskazaniem, iż w przypadku braku ich uzupełnienia rozpatrzenie skargi może być niemożliwe.
3. Wystąpienie o uzupełnienie danych identyfikujących klienta następuje w takiej formie, w jakiej wpłynęło zgłoszenie skargi. Czynności te realizuje:
 - 1) w przypadku skarg ustnych pracownik przyjmujący zgłoszenie;
 - 2) w przypadku skarg pisemnych komórka wiodąca w uzgodnieniu z komórką ds. zgodności;
 - 3) w przypadku skarg za pośrednictwem poczty elektronicznej Sekretariat Centrali, na wniosek komórki ds. zgodności.
4. Jeżeli klient, nie uzupełni danych stosownie do treści ust. 2 oraz Bank nie jest w stanie na podstawie złożonej skargi zidentyfikować klienta, zgłoszenie nie jest traktowane jako skarga, w rozumieniu niniejszej Instrukcji.
5. W przypadku gdy dane wskazane przez klienta, identyfikujące klienta, są niezgodne z danymi posiadanymi przez Bank, Bank może udzielić odpowiedzi, zawierającej informacje objęte tajemnicą bankową, tylko w przypadku zweryfikowania tożsamości klienta. Weryfikacji dokonuje Oddział właściwy dla klienta, na wniosek komórki wiodącej, lub Zespół Zarządzania Wierzytelnościami Trudnymi w stosunku do skarg co do których Zespół Zarządzania Wierzytelnościami Trudnymi jest komórką wiodącą. Weryfikacja następuje w formie telefonicznej.

Weryfikacja odbywa się poprzez zadanie kilku pytań o dane osobowe, które znajdują się w kartotece klienta w systemie głównym Banku. W stosunku do niedoszłych klientów Banku, tożsamość klienta potwierdza się w oparciu o dane na złożonym wniosku o daną usługę.

§ 6.

Skargami nie są w szczególności:

- 1) wystąpienia klientów dotyczące:
 - a) dokonania korekty błędnych lub niesłusznych księgowania na rachunkach;
 - b) obciążeń związanych z operacjami kartowymi;
 - c) zmiany wysokości stawek oprocentowania depozytów i kredytów oraz opłat i prowizji, za wyjątkiem sytuacji, gdy mogło nastąpić naruszenie przez Bank obowiązujących przepisów wewnętrznych;
 - d) opóźnień związanych z księgowaniem na rachunkach;
 - e) braku dostępu do rachunku przez Internet, za wyjątkiem interwencji klientów spowodowanych nienależytym załatwieniem ich wcześniejszych wystąpień lub reklamacji w sprawach, o których mowa w lit. a-e;
- 2) pisma lub wnioski w postępowaniu egzekucyjnym prowadzonym przez Bank lub wyspecjalizowany podmiot wskazany przez Zarząd Banku;
- 3) skargi anonimowe oraz skargi co do których nie jest możliwa identyfikacja klienta lub przedmiotu skargi;
- 4) skargi pracowników Banku, chyba że pracownik składa skargę w związku z tym, iż jest jednocześnie klientem Banku;
- 5) reklamacje;
- 6) inne sugestie i uwagi klientów, nie wskazujące nieprawidłowości w funkcjonowaniu Banku;
- 7) zapytania związane ze świadczonymi przez Bank usługami.

Rozdział II. Procedura obiegu dokumentacji w zakresie skarg oraz odwołań od udzielonych odpowiedzi na skargę.

§ 7

1. W przypadku skarg składanych w formie ustnej, pracownik przyjmujący skargę, jest zobowiązany niezwłocznie sporządzić notatkę służbową, w której zostaną zamieszczone co najmniej informacje o których mowa w § 5. ust. 1.
2. Jeżeli skarga składana jest ustnie podczas wizyty klienta w jednostce organizacyjnej Banku, z przeprowadzonej rozmowy powinien zostać sporządzony protokół, zawierający co najmniej informacje, o których mowa w ust. 1. oraz podpis składającego skargę. W przypadku odmowy podpisu protokołu przez klienta, stosuje się ust. 1. z dopiskiem „*klient odmówił złożenia podpisu*”.
3. Czynności o których mowa w ust. 1 i 2. mogą być zrealizowane w oparciu o funkcjonujące w Banku formularze właściwe dla danej usługi, o ile zawierają co najmniej informacje o których mowa w ust. 1 i 2.

§8

1. Wszystkie skargi kierowane za pośrednictwem poczty elektronicznej, kierowane są na adres poczty elektronicznej, o którym mowa w §4 ust. 2.
2. Dostęp do przedmiotowej poczty elektronicznej posiadają upoważnieni pracownicy Sekretariatu Centrali Banku oraz komórki ds. zgodności.
3. Pracownik Sekretariatu Centrali Banku:
 - 1) Weryfikuje czy zgłoszenie zawiera informacje o których mowa w § 5 ust. 1;
 - 2) Jeżeli zgłoszenie nie zawiera informacji o których mowa w § 5 ust. 1, na wniosek komórki ds. zgodności, występuje do klienta o uzupełnienie danych osobowych w celu rozpatrzenia skargi;
 - 3). Przekazuje wydruk zgłoszenia, do dalszej dekretacji.
4. Komórka ds. zgodności:
 - 1) Monitoruje skargi wpływające na przedmiotowy adres poczty elektronicznej;
 - 2) Udziela porad odnośnie kwalifikacji zgłoszenia jako skargi;
 - 3) Występuje o uzupełnienie informacji stosownie do ust. 3 pkt 2).

§9

W przypadku wpływu skargi klienta na inny bankowy adres poczty elektronicznej, niż wskazany w §4 ust. 2. pkt. 4) (np. pocztę sekretariatu lub imienną wewnętrzną pocztę elektroniczną pracownika Banku), pracownik administrujący danym adresem poczty elektronicznej, jest zobowiązany niezwłocznie przekazać skargę, na adres poczty elektronicznej o którym mowa w § 4 ust. 2. pkt. 4), w celu dalszego procedowania.

§10

Wszystkie skargi które wpłynęły do Oddziału, Filii lub Punktu Kasowego oraz wpłynęły lub zostały przekazane do Centrali Banku, powinny być rejestrowane w książce pism przychodzących tych jednostek organizacyjnych. W przypadku skarg ustnych, pracownik dokonujący rejestracji zaznacza, iż zgłoszenia dokonano ustnie.

§11

1. Wszystkie skargi które wpłynęły do Oddziału, Filii Banku lub Punktu Kasowego, niezwłocznie przekazywane są do Sekretariatu Centrali Banku za pośrednictwem poczty elektronicznej oraz w formie papierowej.
2. Nadzór nad prawidłowością ewidencji i przekazywania skarg sprawuje Dyrektor Oddziału.

§12

1. Członek Zarządu Banku dokonujący dekretacji zgłoszenia będącego skargą, w uzgodnieniu z komórką ds. zgodności, wskazuje komórkę wiodącą odpowiedzialną za merytoryczne rozpatrzenie skargi oraz przygotowanie i wysłanie odpowiedzi do klienta.
2. Osobą odpowiedzialną za rozpatrzenie skargi, nie może być osoba, której skarga bezpośrednio dotyczy. Jeżeli skarga dotyczy bezpośrednio kierującego komórką wiodącą, osobą odpowiedzialną za rozpatrzenie skargi jest bezpośredni przełożony tej osoby.

3. Komórkami wiodącymi są następujące komórki organizacyjne i organy:

- 1) **Zespół Sprzedaży i Marketingu lub Zespół Produktów Bankowych** – w przypadku zarzutów dotyczących jakości prowadzonej sprzedaży produktów i usług, udzielania błędnych informacji, procedur dotyczących określonych produktów itp.;
- 2) **Zespół Zarządzania Wierzytelnościami Trudnymi**- w przypadku zarzutów dotyczących działalności windykacyjnej;
- 3) **Zespół Analiz i Ryzyk** – w przypadku zarzutów dotyczących obszaru działania Zespołu Analiz i Ryzyk;
- 4) **Zespół Organizacyjno-Kadrowy** – w przypadku:
 - a) zarzutów dotyczących kultury i jakości obsługi, opóźnień w załatwianiu spraw;
 - b) zarzutów wskazujących na naruszenie przepisów prawa pracy oraz wskazujących na przesłanki do zastosowania środków odpowiedzialności pracowniczej przewidzianych w Kodeksie Pracy.
- 5) **Zespół Organizacyjno-Kadrowy oraz Zespół Obsługi Prawnej** – w przypadku skarg dotyczących działań pracowników Banku noszących znamiona przestępstwa;
- 6) **Zespół Zgodności i Kontroli** – w przypadku zarzutów dotyczących niezgodności regulacji wewnętrznych, procedur, umów lub przyjętych zasad postępowania z przepisami prawa lub innymi regulacjami obowiązującymi Bank oraz skarg dotyczących działalności komórek organizacyjnych Centrali;
- 7) **Zespół Zgodności i Kontroli oraz Zespół Obsługi Prawnej** – w przypadku skarg wpływających za pośrednictwem instytucji nadzorczych wobec Banku lub innych uprawnionych instytucji reprezentujących interes skarżącego, w szczególności Komisji Nadzoru Finansowego, Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych, organizacji konsumenckich, itp., z zastrzeżeniem pkt 5);
- 8) **Zespół Informatyki lub Zespół Rozliczeń i Bankowości Elektronicznej** – w zakresie skarg, których przedmiotem są nieprawidłowości w działaniu Banku w zakresie środowiska teleinformatycznego, systemów bankowości elektronicznej lub innych będących w zakresie zadań i czynności wskazanych komórek;
- 9) **Rada Nadzorcza** – w przypadku skarg na działalność Zarządu oraz odwołań od udzielonych odpowiedzi na skargę w przedmiocie działalności Zarządu;
- 10) **inna komórka organizacyjna Banku wskazana przez Członka Zarządu;**

4. W przypadku gdy właściwa jest więcej niż jedna komórka wiodąca, decyzję o wyznaczeniu właściwej komórki wiodącej, podejmuje Członek Zarządu dokonując dekretacji, w uzgodnieniu z Zespołem Zgodności i Kontroli. W szczególnie skomplikowanych przypadkach oraz przypadkach wskazanych w ust. 2. dopuszczalne jest wskazanie więcej niż jednej komórki wiodącej.

5. Sekretariat Centrali Banku przekazuje otrzymaną skargę, wraz z informacją o wyznaczeniu komórki wiodącej dla skargi (dekretacją) do wyznaczonej komórki wiodącej oraz do Zespołu

Zgodności i Kontroli.

§13

1. Odpowiedź na skargę przygotowuje i wysyła komórka wiodąca.
2. Kierujący wyznaczoną komórką wiodącą jest odpowiedzialny za zebranie informacji i opinii niezbędnych do prawidłowego rozpatrzenia skargi, przygotowanie stanowiska co do zasadności złożonej skargi wraz z uzasadnieniem. Wyznaczona komórka wiodąca przygotowując merytoryczne stanowisko co do złożonej skargi winna, uwzględniać wszelkie merytorycznie istotne aspekty sprawy, interes i wizerunek Banku oraz interes Klienta, a także przepisy prawa oraz wewnętrznych regulacji Banku.
3. Komórka wiodąca, może występować z zapytaniami oraz zasięgać opinii innych jednostek i komórek organizacyjnych Banku, jeżeli jest to uzasadnione ze względu na przedmiot skargi lub wynika z innych regulacji wewnętrznych Banku.

§14

1. Zespół Zgodności i Kontroli koordynuje proces rozpatrywania skarg, monitoruje terminowość udzielenia odpowiedzi oraz może udzielać zaleceń, wskazówek oraz żądać niezwłocznego udzielenia informacji od komórek uczestniczących w procesie rozpatrywania skarg.
2. Kierujący Zespołem Zgodności i Kontroli, jest uprawniony kierować zapytania, prośby oraz wskazówki do innych jednostek i komórek organizacyjnych Banku w zakresie procesu rozpatrywania skarg.

§15

Komórka wiodąca niezwłocznie przekazuje za pośrednictwem poczty elektronicznej do komórki ds. zgodności, udzieloną odpowiedź na skargę oraz skan dokumentacji w oparciu o które udzielono odpowiedzi na skargę.

§16

Pismo zawierające odpowiedź na skargę podpisują:

- 1) Członek Zarządu Banku;
- 2) Przewodniczący Rady Nadzorczej lub osoba go zastępująca, w przypadku o którym mowa w §12 ust. 3 pkt. 9);

§17

Odpowiedzi na odwołania od udzielonych odpowiedzi na skargę akceptuje i podpisuje Prezes Zarządu, z zastrzeżeniem §12 ust. 3 pkt. 9);

§18

1. W stosunku do otrzymanych odwołań od udzielonych odpowiedzi na skargę, stosuje się odpowiednio zapisy niniejszej Instrukcji.
2. Wpływ kolejnego odwołania pozostawia się bez rozpoznania. Decyzję o pozostawieniu skargi bez rozpoznania akceptuje Prezes Zarządu lub Rada Nadzorcza stosownie do §16-17, na wniosek komórki wiodącej.
3. Ustępu 2. nie stosuje się jeżeli w kolejnym odwołaniu od odpowiedzi na odwołanie od udzielonej

odpowiedzi na skargę, klient zawarł wcześniej nie zgłaszane nieprawidłowości. W takim przypadku, zgłoszenie traktuje się jak nową skargę.

§19

1. Odpowiedź na skargę następuje w formie pisemnej, chyba że klient wniósł o udzielenie odpowiedzi w formie elektronicznej.
2. Udzielenie odpowiedzi w formie elektronicznej jest możliwe wyłącznie w przypadku gdy odpowiedź udzielona w tej formie spełnia wszystkie wymogi określone w niniejszej Instrukcji, w tym w zakresie tajemnicy bankowej.
3. W przypadku konieczności zweryfikowania tożsamości klienta, komórka wiodąca stosuje odpowiednio § 5. ust. 5.

§20

Odpowiedzi na skargę należy udzielić bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania skargi. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.

§21

1. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie skargi i udzielenie odpowiedzi w terminie o którym mowa w § 20 komórka wiodąca przekazuje klientowi, który wystąpił ze skargą, informację w której:
 - 1) wyjaśnia się przyczynę opóźnienia;
 - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
 - 3) określa się przewidywany termin rozpatrzenia skargi i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania skargi.
2. Przez szczególnie skomplikowany przypadek należy rozumieć, skargę której poziom złożoności stanu faktycznego bądź prawnego przekracza możliwość jej prawidłowego zanalizowania oraz udzielenia odpowiedzi w terminie 30 dni od dnia otrzymania skargi.

§22

1. W związku ze złożoną skargą komórka wiodąca lub inna komórka uczestnicząca w procesie rozpatrywania skarg, zobowiązana jest w uzgodnieniu z osobą podpisującą odpowiedź na skargę oraz komórką ds. zgodności do podjęcia czynności mających na celu usunięcie nieprawidłowości;
2. Komórka ds. zgodności monitoruje realizację czynności o których mowa w ust. 1.

Rozdział III. Treść odpowiedzi na skargę.

§23

1. Odpowiedź na skargę powinna być udzielona w sposób przystępny i zrozumiały oraz zawierać w szczególności:
 - 1) informację o wyniku rozpatrzenia zgłoszonej skargi;
 - 2) wyczerpującą informację ze wskazaniem odpowiednich zapisów umowy i przepisów prawa, chyba że nie wymaga tego charakter podnoszonych zarzutów;

3) informację o możliwości odwołania od udzielonej odpowiedzi w terminie 14 dni od dnia otrzymania odpowiedzi.

2. W przypadku odpowiedzi na odwołanie, odpowiedź powinna zawierać pouczenie o możliwości wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego.

§24

1. W przypadku gdy klient składający skargę na podstawie przepisów prawa powszechnie obowiązującego nie jest uprawniony do uzyskania informacji objętych tajemnicą bankową w zakresie przedmiotu skargi, Bank informuje klienta, iż w związku z powyższym nie może ujawnić żadnych informacji objętych tajemnicą bankową, co uniemożliwia udzielenia merytorycznej odpowiedzi na złożoną skargę.

2. Zapisu ust. 1. nie stosuje się jeżeli do rozpatrzenia skargi nie jest konieczne ujawnienie informacji objętych tajemnicą bankową.

Rozdział IV. Rejestr skarg.

§25

1. Skargi podlegają ewidencji w rejestrze skarg.

2. Rejestr skarg obejmuje:

- 1) kolejny numer skargi w danym roku;
- 2) nazwę jednostki/komórki organizacyjnej Banku, której dotyczy skarga;
- 3) imię i nazwisko pracownika przyjmującego skargę;
- 4) datę skargi oraz datę wpływu skargi do Banku;
- 5) dane klienta składającego skargę;
- 6) krótki opis stawianych przez klienta zarzutów;
- 7) nazwę komórki wiodącej odpowiedzialnej za rozpatrzenie skargi;
- 8) datę udzielenia odpowiedzi klientowi;
- 9) krótki opis sposobu załatwienia skargi zawierający każdorazowo informację na temat zasadności złożenia skargi;
- 10) opis wytycznych dotyczących usunięcia stwierdzonych nieprawidłowości;
- 11) informacje o realizacji wytycznych.

2. Odwołań od udzielonych odpowiedzi na skargi nie rejestruje się jako kolejnych skarg, lecz dopisuje informację o odwołaniu do pierwotnie zarejestrowanej skargi, z wyłączeniem odwołań o których mowa w §18 ust. 3.

§26

Rejestr skarg jest prowadzony przez komórkę ds. zgodności w formie elektronicznej. Komórka ds. zgodności na koniec I kwartału roku następnego, sporządza wyciąg z rejestru skarg, według stanu na ostatni dzień roku poprzedniego.

Rozdział V. Sprawozdawczość.

§ 27

Komórka ds. zgodności przygotowuje sprawozdanie z rozpatrzonych w poprzednim roku kalendarzowym skarg klientów Banku i przekazuje je wraz z wnioskami do rozpatrzenia przez Zarząd Banku w I kwartale następnego roku oraz przedstawia sprawozdanie Radzie Nadzorczej, na pierwszym posiedzeniu po rozpatrzeniu przez Zarząd Banku.

Rozdział VI. Zasady przetwarzania danych osobowych w związku z rozpatrywaniem skarg.

§ 28

Przetwarzanie danych osobowych w związku z rozpatrywaniem skarg następuje z uwzględnieniem uregulowań prawnych wynikających z Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych).

§ 29

Informacja o zasadach przetwarzania danych osobowych przez Bank Spółdzielczy w Kielcach stanowi załącznik Nr 1 do niniejszej Instrukcji.

§ 30

Informacja o której mowa w § 29 udostępniana jest osobom składającym skargę w następujący sposób:

- 1) w przypadku skarg składanych ustnie w Oddziałach/Filiach Banku przy przyjmowaniu skargi pracownik przekazuje skarżącemu egzemplarz informacji o której mowa w §29. Na drugim egzemplarzu przekazanej informacji, pracownik przyjmuje potwierdzenie otrzymania formularza przez skarżącego oraz dołącza do dokumentacji dotyczącej skargi;
- 2) w przypadku skarg złożonych w innej formie oraz w przypadku nieotrzymania informacji o której mowa w punkcie poprzednim, informacja o której mowa w § 29 załączana jest do odpowiedzi na skargę.
- 3) informacja o zasadach przetwarzania danych osobowych w związku ze składanymi w Banku Spółdzielczym w Kielcach skargami zamieszczana jest na stronie internetowej Banku.

Rozdział VII. Postanowienia końcowe i przejściowe.

§ 31

W sprawach nieuregulowanych w niniejszej Instrukcji, mają zastosowanie odpowiednie zapisy odrębnych regulacji wewnętrznych Banku.

§ 32

Skargi, które wpłynęły do Banku przed wejściem w życie niniejszej Instrukcji, rozpatruje się stosownie do zapisów Instrukcji rozpatrywania skarg klientów Banku Spółdzielczego w Kielcach, obowiązującej w dacie wpływu skargi.

§ 33

W przypadku zgłoszenia skargi na dotychczas przeznaczony do zgłaszania skarg adres poczty elektronicznej stosuje się zapis §9 Instrukcji.

§ 34

W przypadku nieobecności pracownika komórki ds. zgodności, jeżeli jest to niezbędne upływem terminów na udzielenie odpowiedzi na skarg, czynności niezbędne do udzielenia odpowiedzi na skargę realizują komórki wiodące.