

Polityka obsługi reklamacji, zapytań oraz analizy przyczyn

Cele i zakres dokumentu

„Polityka obsługi reklamacji, zapytań oraz analizy przyczyn” wyznacza standardy i opisuje proces obsługi reklamacji i zapytań w Banku. Określa też, w jaki sposób analizy problemów zgłaszanych przez klientów służą usprawnianiu procesów biznesowych.

Jakie zagadnienia związane z ESG opisuje polityka?

Bank obsługuje reklamacje zgodnie z takimi zasadami:

- Wysoki standard obsługi: Klienci, którzy kontaktują się z Bankiem w związku z zapytaniem lub w celu złożenia reklamacji, są traktowani uczciwie i rzetelnie.
- Dostępność: Informacje dotyczące procesu reklamacyjnego są powszechnie dostępne dla klientów. Mogą oni składać reklamacje i zapytania w różnych kanałach. Bank zapewnia ich dostępność (w tym dla osób z niepełnosprawnościami lub szczególnymi potrzebami).
- Rzetelność i obiektywność: Przy podejmowaniu decyzji dotyczących reklamacji Bank postępuje sprawiedliwie i obiektywnie oraz bierze pod uwagę indywidualną sytuację klienta. Odpowiedzi na zgłoszenia powinny uwzględniać wszystkie kwestie poruszane przez klientów, zawierać uzasadnienie oraz wyczerpującą informację na temat stanowiska Banku i ścieżki odwoławczej.
- Terminowość: Odpowiedzi są przekazywane klientom bez zbędnej zwłoki. Klient otrzymuje informacje o maksymalnym, ustawowym terminie rozwiązania sprawy. Jeśli odpowiedzi nie można udzielić w pierwszym ustawowym terminie, klient jest informowany o przyczynach opóźnienia i o nowym terminie udzielenia odpowiedzi.
- Zrozumiałe informacje: Klienci otrzymują informacje o bieżącym statusie sprawy, a przekazywane odpowiedzi są przystępne. Gdy konieczne jest użycie specjalistycznej terminologii, towarzyszą jej odpowiednie wyjaśnienia.
- Kompetencje pracowników: Pracownicy odpowiedzialni za obsługę zgłoszeń mają odpowiednie kompetencje, aby rozwiązywać zgłaszane problemy w sposób rzetelny i kompleksowy.

Polityka opisuje również, w jaki sposób zgłoszenia klientów są monitorowane, aby identyfikować obszary wymagające udoskonalenia i wdrażać plany naprawcze. Informacje zwrotne od klientów są cennym źródłem wiedzy na temat problemów związanych z funkcjonowaniem produktu lub procesu i powinny być wykorzystywane do ich poprawy. Analiza przyczyn zgłoszeń służy eliminowaniu nieprawidłowości, poprawie doświadczenia klientów oraz budowaniu zaufania i długoterminowych relacji z nimi.

Najwyższy szczebel zarządzania, który odpowiada za politykę

Polityka opisuje zakres odpowiedzialności poszczególnych jednostek Banku:

- Działający w Banku Rzecznik Klienta w określonych przypadkach odpowiada na odwołania klientów od decyzji reklamacyjnych.

- Jednostki biznesowe zarządzające produktami lub procesami realizują cele dotyczące poziomu reklamacji, a w razie potrzeby wdrażają plany naprawcze, których realizacja jest monitorowana.
- Zarząd Banku otrzymuje okresowe raporty dotyczące reklamacji, w tym realizacji planów naprawczych.

Stosowanie w spółkach zależnych Banku

Polityka obowiązuje wyłącznie w Banku.