

Załącznik do Uchwały nr 68/Z/2024
Zarządu Banku Spółdzielczego w Wysokiej
z dnia 27.06.2024r.

BANK SPÓŁDZIELCZY W WYSOKIEJ

**INSTRUKCJA ROZPATRYWANIA REKLAMACJI
ORAZ ZGŁOSZEŃ**

Wysoka, czerwiec 2024r.

Spis treści

Rozdział I - Postanowienia ogólne.....	3
Rozdział II - Obowiązek informacyjny.....	4
Rozdział III - Przyjmowanie reklamacji bądź zgłoszeń.....	4
Rozdział IV - Usługa Chargeback.....	6
Rozdział V - Zgłaszanie nieautoryzowanych transakcji płatniczych.....	6
Rozdział VI - Zgłoszenie reklamacji transakcji z użyciem nieprawidłowego unikatowego identyfikatora (NUI) .	7
Rozdział VII - Rejestracja reklamacji oraz zgłoszeń	8
Rozdział VIII - Tryb rozpatrywania reklamacji oraz zgłoszeń.....	8
Rozdział IX - Zasady udzielania odpowiedzi na reklamacje/ zgłoszenia.....	10
Rozdział X - Termin rozpatrzenia	11
<i>Rozdział XI – Obsługa reklamacji/ zgłoszeń powiązanych z ryzykami.....</i>	<i>13</i>
Rozdział XII - Uznanie reklamacji.....	13
Rozdział XIII – Obowiązki informacyjne i postanowienia końcowe.....	13

Załącznik nr 1 - Informacja o zasadach składania i rozpatrywania reklamacji oraz zgłoszeń oraz informacja o zasadach składania i rozpatrywania zgłoszeń o transakcjach **nieautoryzowanych**

Załącznik nr 2 - Formularz reklamacji zgłaszanej osobiście lub telefonicznie bądź zgłoszenia autoryzowanej/ nieautoryzowanej transakcji płatniczej

Załącznik nr 3 - Wzory klauzul wykorzystywanych w odpowiedziach na reklamacje

Załącznik nr 4 – Rejestr reklamacji/ zgłoszeń

Załącznik nr 5 – Wzór odpowiedzi na reklamację (negatywna)

Załącznik nr 6 – Wzór odpowiedzi na reklamację (pozytywna)

Załącznik nr 7 – Pomocny manual dla pracowników

Rozdział I - Postanowienia ogólne

§1

1. Wprowadza się „Instrukcję rozpatrywania reklamacji oraz zgłoszeń” w Banku Spółdzielczym w Wysokiej, zwaną dalej Instrukcją, określającą proces rozpatrywania reklamacji oraz zgłoszeń w Banku Spółdzielczym w Wysokiej.
2. Instrukcja została wydana w oparciu o Ustawę z dnia 5 sierpnia 2015r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (z późniejszymi zmianami), Ustawę o usługach płatniczych z dnia 19.08.2011r. (z późniejszymi zmianami).

§2

Każda reklamacja bądź zgłoszenie powinno zostać rozpatrzona rzetelnie, wnikliwie i bezzwłocznie, z zachowaniem obiektywizmu oraz z poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa i dobrych obyczajów.

§3

Przez użyte w niniejszej Instrukcji określenia należy rozumieć:

- 1) *Akceptant – placówka handlowo-usługowa przyjmująca płatności kartami VISA*
- 2) Bank - Bank Spółdzielczy w Wysokiej, zwany dalej Bankiem,
- 3) jednostka organizacyjna Banku – Centrala Banku Spółdzielczego w Wysokiej,
- 4) komórka organizacyjna – należy przez to rozumieć wewnętrzny element struktury organizacyjnej Banku (wydział, zespół, stanowisko),
- 5) kierujący komórką Banku – kierownik/przełożony wydziału, zespołu,
- 6) Klient – każdy podmiot składający lub zamierzający złożyć reklamację bądź zgłoszenie w tym będący konsumentem lub podmiotem instytucjonalnym, który korzysta lub korzystał z usług banku, wnioskował o świadczenie usługi bankowej lub był odbiorcą oferty marketingowej a także pracownik Banku,
- 7) KNF – Komisja Nadzoru Finansowego
- 8) *Korespondencja do osoby trzeciej – realizacja wysyłki informacji bankowej przeznaczonej dla Klienta Banku w formie SMS, pisemnej lub mailowej na adres osoby trzeciej lub jej numer telefonu, o której Bank powziął informacje na podstawie zgłoszenia od osoby trzeciej, skutkujące ryzykiem ujawnienia danych osobowych Klienta Banku, bez względu na przyczynę (brak aktualizacji danych przez Bank, brak aktualizacji danych przez Klienta, inny błąd w obsłudze korespondencji),*
- 9) Inspektor Ochrony Danych (IOD) – osoba wyznaczona przez Administratora realizująca zadania w zakresie ochrony danych osobowych,
- 10) Stanowisko Administracyjno-Samorządowe – Stanowisko, które ma za zadanie obsługę rejestru reklamacji oraz zgłoszeń, przesyłanie/ przekazanie reklamacji czy zgłoszeń do komórki rozpatrującej reklamację bądź zgłoszenie,
- 11) rejestr reklamacji – oddzielnie prowadzone rejestry (*elektronicznie lub papierowo*) obejmujące swoim zakresem wszystkie reklamacje wpływające do Banku, prowadzony na zasadach określonych w niniejszej Instrukcji,
- 12) reklamacja – każde wystąpienie klienta kierowane do Banku, zawierające zastrzeżenia dotyczące produktów i usług świadczonych przez Bank z wyłączeniem wystąpień będących odwołaniem,
- 13) proces reklamacyjny – proces rozpatrywania reklamacji obejmujący etapy przyjęcia, rejestracji, analizy, realizacji i udzielenia odpowiedzi na złożone oświadczenie klienta,
- 14) transakcja płatnicza – zainicjowana przez płatnika lub odbiorcę wpłata, transfer lub wypłata środków pieniężnych,
- 15) autoryzowana transakcja płatnicza – transakcja płatnicza, w której płatnik wyraził zgodę na wykonanie transakcji płatniczej w sposób przewidziany w umowie między płatnikiem a jego dostawcą,

- 16) odwołanie – kolejne wystąpienie klienta wyrażone pisemnie, odnoszące się do odpowiedzi udzielonej przez Bank na wcześniej złożoną reklamację,
- 17) OGNIVO - aplikacja internetowa umożliwiająca elektroniczną wymianę reklamacji dotyczących rozliczeń międzybankowych.
- 18) zgłoszenie – wystąpienie/wniosek o wyjaśnienie bądź rozpoznanie sprawy Klienta/ osoby niebędącej Klientem Banku niemający charakteru reklamacji np. zgłoszenie dotyczące nieautoryzowanej transakcji płatniczej
- 19) Visiona Claims – moduł aplikacji Visiona, umożliwiający rejestrowanie i procesowanie reklamacji dotyczących kart płatniczych

Rozdział II - Obowiązek informacyjny

§4

1. Informacja dotycząca możliwości złożenia przez Klienta reklamacji oraz sposobie udostępnienia szczegółowych informacji dotyczących trybu i zasad wnoszenia oraz rozpatrywania reklamacji przekazywana jest Klientowi na etapie zawierania umowy w formie pisemnej.
2. Szczegółowe informacje, o których mowa powyżej, udostępniane są poprzez:
 - 1) publikację na stronie internetowej Banku www.bswysoka.pl ;
 - 2) publikację w broszurach informacyjnych dostępnych w Banku;
 - 3) każdorazowe przekazanie ich Klientowi na jego życzenie w formie pisemnej.
3. Wzór informacji dla Klienta, o której mowa w ust. 2, określa Załącznik nr 1 do niniejszej Instrukcji.

Rozdział III - Przyjmowanie reklamacji bądź zgłoszeń

§5

1. Reklamacje bądź zgłoszenia przyjmowane są w następujących formach:
 - 1) pisemnej – osobiście, w siedzibie Banku albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012r. – Prawo pocztowe (z późniejszymi zmianami) na adres siedziby Banku: ul. Strzelecka 1, 89-320 Wysoka
 - 2) elektronicznej – poprzez pocztę elektroniczną na adres: bank@bswysoka.pl lub system bankowości elektronicznej;
 - 3) ustnej – w rozmowie bezpośredniej lub telefonicznej z pracownikiem Banku;
2. Potwierdzenie złożenia reklamacji jest dokonywane w formie pisemnej zgodnie z Załącznikiem nr 2.
3. Pracownik przyjmujący reklamację w formie ustnej lub telefonicznej zobowiązany jest sporządzić notatkę z przeprowadzonej rozmowy z Klientem na formularzu, którego wzór określa Załącznik nr 2.
4. Potwierdzenie osobistego lub telefonicznego zgłoszenia nieautoryzowanej transakcji płatniczej jest sporządzane zgodnie z Załącznikiem nr 2. W przypadku zgłoszenia telefonicznego lub odmowy/niemożności podpisania protokołu przez Klienta, pracownik przyjmujący umieszcza o tym stosowną adnotację na formularzu, datę przyjęcia oraz umieszcza pieczętkę imienną z podpisem.
5. W przypadku reklamacji zgłaszanych ustnie w Banku pracownik wypełnia formularz reklamacji, przedkłada klientowi do podpisu, umieszcza adnotację zawierającą datę przyjęcia reklamacji oraz umieszcza pieczętkę imienną z podpisem.
6. Reklamacja bądź zgłoszenie może być złożone osobiście przez Klienta Banku, osoby działające w jego imieniu na mocy udzielonego pełnomocnictwa (m. in. adwokat, radca

prawny) albo w roli przedstawiciela ustawowego (np. osobę fizyczną będącą kuratorem, opiekunem prawnym).

7. Bank zamieszcza w umowie zawieranej z Klientem następujące informacje dotyczące procedury składania i rozpatrywania reklamacji:
 - 1) miejsce i formę złożenia reklamacji,
 - 2) termin rozpatrzenia reklamacji,
 - 3) sposób powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji,a także informację o podleganiu nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
8. W odniesieniu do Klientów, którzy nie zawarli umowy z Bankiem, informacje, o których mowa w ust. 6, powinny zostać dostarczone w ciągu 7 dni od dnia, w którym nastąpiło zgłoszenie roszczeń Klienta wobec Banku.
9. 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 przebiegowania
 - 4) zapytań międzybankowych, wystąpień klientów dotyczących transakcji wykonanych z użyciem nieprawidłowego identyfikatora 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) zgłoszeń o rozpoznanie sprawy w zakresie nieautoryzowanych transakcji płatniczych
 - 11) anonimowych zgłoszeń i donosów;
 - 12) blokad STIR;
 - 13) *zgłoszeń dotyczących kierowania korespondencji do osoby trzeciej;*
 - 14) zatrzymanych kart w bankomacie;
 - 15) komentarzy i wiadomości zamieszczonych/ przesłanych na profilach Banku w mediach społecznościowych;
 - 16) 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;
 - 17) wniosków/ zgłoszeń o rozpoznanie sprawy skierowanych do Banku przez Rzecznika Finansowego, Arbitra Bankowego, KNF, Powiatowego Rzecznika Konsumentów, Prezesa UOKiK.
10. Anonimowych reklamacji nie rozpatruje się na zasadach określonych w niniejszej instrukcji, jednak sporządza się z ich treści notatki służbowe, które mogą stanowić podstawę do zbadania prawdziwości zawartych w nich informacji.

11. Bank w sprawach ochrony danych osobowych wyznaczył Inspektora Ochrony Danych (IOD), który realizuje zadania w tym zakresie.
12. *Zgłoszenia, które nie mają charakteru reklamacji dotyczą między innymi:*
 - 1) *anonimowych zgłoszeń i donosów,*
 - 2) *blokad STIR,*
 - 3) *korespondencji do osoby trzeciej,*
 - 4) *zgłoszeń o rozpoznanie sprawy w zakresie nieautoryzowanych transakcji płatniczych,*
 - 5) *wniosek o rozpoznanie sprawy skierowanych do Banku przez Rzecznika Finansowego, Arbitra Bankowego, KNF, Miejskiego/Powiatowego Rzecznika Konsumentów,*
 - 6) *Prezesa UOKiK.*

Rozdział IV - Usługa Chargeback

§6

1. Chargeback to procedura reklamacyjna inicjowana przez Bank po otrzymaniu zgłoszenia od klienta Banku korzystającego z karty płatniczej. Umożliwia ona odzyskanie środków z tytułu kwestionowanej przez klienta transakcji dokonanej kartą płatniczą w przypadku, w którym klient nie może dochodzić swoich praw bezpośrednio u akceptanta karty np. wydanie przez bankomat niewłaściwej kwoty.
2. W ramach tej usługi Bank przesyła w systemie Visiona w aplikacji Visiona Claims złożoną przez klienta Banku reklamację do akceptanta karty.
3. W przypadku tej usługi Bank jest pośrednikiem pomiędzy klientem, a sprzedawcą (przyjmującym płatność).
4. Usługa ta jest przeprowadzana zgodnie z międzynarodowymi regulacjami organizacji płatniczej, której logo znajduje się na karcie wykorzystanej do transakcji (np. Visa), tj. na zasadach i w terminach wskazanych przez organizację płatniczą.
5. Z uwagi na realizację usługi chargeback, na zasadach i w terminach wskazanych przez organizację płatniczą, pracownik rozpatrujący reklamację w ciągu 14 dni od przyjęcia reklamacji informuje klienta, że w związku z rozpatrywaniem jego zgłoszenia w trybie chargeback, do udzielenia mu odpowiedzi będą mieć zastosowanie terminy właściwej organizacji płatniczej.
6. Decyzja w sprawie zwrotu kwoty transakcji posiadaczowi karty/ użytkownikowi karty jest niezależna od Banku.
7. Pracownik rozpatrujący reklamację informuje posiadacza karty/ użytkownika karty o decyzji akceptanta, w terminie 5 dni roboczych od dnia jej otrzymania. W przypadku stwierdzenia bezzasadności żądania zgłoszonego we wniosku w chargeback, kwota kwestionowanej transakcji nie jest zwracana.

Rozdział V - Zgłaszanie nieautoryzowanych transakcji płatniczych

§7

1. Zgłoszenie nieautoryzowanej transakcji płatniczej przyjmowane jest na warunkach określonych w § 5 ust. 1.
2. Po wpływie do Banku:
 - 1) zgłoszenia dotyczące nieautoryzowanej transakcji płatniczej (za wyjątkiem transakcji dokonanej kartą płatniczą), pracownik przyjmujący zgłoszenie przedkłada Stanowisku Administracyjno-Samorządowemu, który rejestruje wstępnie sprawę jako „transakcja nieautoryzowana”.
 - 2) zgłoszenia dotyczące nieautoryzowanej transakcji dokonanej kartą płatniczą pracownik rejestruje w Visiona Claims

3. W przypadku stwierdzenia że transakcja płatnicza nie była autoryzowana, pracownik rozpatrujący reklamację jest zobowiązany niezwłocznie przekazać informację do Banku Zrzeszającego, tak aby, nie później niż do końca dnia roboczego następującego po dniu stwierdzenia przez pracownika wystąpienia nieautoryzowanej transakcji, którą został obciążony rachunek, przywrócić rachunek klienta do stanu, jaki istniałby, gdyby transakcja nie miała miejsca lub po dniu otrzymania stosownego zgłoszenia, zwraca płatnikowi kwotę nieautoryzowanej transakcji płatniczej, z wyjątkiem przypadku gdy dostawca płatnika ma uzasadnione i należycie udokumentowane podstawy, aby podejrzewać oszustwo i poinformuje o tym w formie pisemnej organy powołane do ścigania przestępstw. W przypadku gdy płatnik korzysta z rachunku płatniczego, dostawca płatnika przywraca obciążony rachunek płatniczy do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miała miejsca nieautoryzowana transakcja płatnicza.
Jeżeli użytkownik nie dokona powiadomienia dostawcy o stwierdzonych nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych transakcjach płatniczych w terminie 13 m-cy od dnia obciążenia rachunku płatniczego albo od dnia, w którym transakcja miała być wykonana, roszczenia użytkownika względem dostawcy z tytułu nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych transakcji płatniczych wygasają.
4. Informację o przywróceniu lub o odmowie przywrócenia rachunku klienta do stanu rachunku jaki istniałby, gdyby nieautoryzowana transakcja nie miała miejsca, pracownik rozpatrujący reklamację po zatwierdzeniu przez Zarząd niezwłocznie przekazuje klientowi.
5. W przypadku znaczącego naruszenia bezpieczeństwa transakcji płatniczych pracownik informuje o tym fakcie Zarząd i przygotowuje pismo w tej sprawie do Komisji Nadzoru Finansowego (KNF), podpisywane przez Prezesa Zarządu.
6. Za znaczące naruszenie bezpieczeństwa transakcji płatniczych uznaje się przypadek, który spełnia co najmniej jedno kryterium:
 - 1) dotyczy co najmniej 20% klientów Banku
 - 2) Naruszenie dotyczy kwoty przekraczającej 2% funduszy własnych
7. O znaczącym naruszeniu bezpieczeństwa transakcji płatniczych Rada Nadzorcza Banku jest informowana na najbliższym posiedzeniu.
8. O naruszeniach nieznaczących Zarząd i Rada Nadzorcza są informowane w ramach sprawozdania z oceny ryzyka operacyjnego.

Rozdział VI - Zgłoszenie reklamacji transakcji z użyciem nieprawidłowego unikatowego identyfikatora (NUI)

§8

1. *Przy wykonaniu transakcji płatniczych z wykorzystaniem rachunku bankowego unikatowym identyfikatorem jest numer rachunku bankowego (NRB) lub inny unikatowy identyfikator uzgodniony przez strony w umowie.*
2. *W przypadku zgłoszenia przez płatnika transakcji wykonanej z użyciem NUI pracownik WDiM ma obowiązek:*
 - 1) *W przypadku, gdy odbiorcą jest klient Banku:*
 - a. *Powiadomić odbiorcę w terminie do 3 dni roboczych o nieprawidłowo przekazanych środkach i wezwać do bezpłatnego zwrotu środków na wydzielony rachunek zwrotu,*
 - b. *Powiadomić odbiorcę o przekazaniu jego imienia i nazwiska oraz adresu / nazwy podmiotu i adresu siedziby płatnikowi w przypadku nie zwrócenia środków w ciągu 30 dni.*
 - c. *W przypadku zwrotu środków o których mowa w punkcie a) zwrócić środki płatnikowi w terminie do 3 dni roboczych od daty wpływu środków na rachunek zwrotów.*
 - d. *W przypadku braku zwrotu środków w ciągu 30 dni – przekazania płatnikowi informacji zawierającej imię i nazwisko oraz adres / nazwę podmiotu i adres siedziby.*
 - 2) *W przypadku, gdy odbiorcą jest klient innego banku:*

- a. *Powiadomić bank odbiorcy w terminie do 3 dni roboczych o nieprawidłowo przekazanych środkach i wezwać do bezpłatnego zwrotu środków na wydzielony rachunek zwrotu.*
- b. *W przypadku zwrotu środków o których mowa w punkcie a) zwrócić środki płatnikowi w terminie do 3 dni roboczych od daty wpływu środków na rachunek zwrotów.*
- c. *Przekazać płatnikowi w terminie do 3 dni roboczych informacje otrzymane od Banku odbiorcy.*

Rozdział VII - Rejestracja reklamacji oraz zgłoszeń

§9

1. W chwili przyjęcia zgłoszenia pracownik ocenia czy sprawa kwalifikuje się do rejestracji w rejestrze reklamacji czy jako wniosek niemający charakteru reklamacji.
2. Reklamacje bądź zgłoszenia przyjmowane są w miejscu ich złożenia, a Bank nie ma prawa odmówić ich przyjęcia.
3. Osoba przyjmująca reklamację/ zgłoszenie w formie pisemnej umieszcza na dokumencie pieczętę imienną z podpisem oraz datę przyjęcia reklamacji/ zgłoszenia. Następnie obowiązana jest niezwłocznie przekazać informację o jej wpływie do Stanowiska Administracyjno-Samorządowego, celem zarejestrowania.
4. Każdą reklamację bądź zgłoszenie Stanowisko Administracyjno-Samorządowe rejestruje w Dzienniku korespondencji przychodzącej.
5. Dodatkowo reklamacje/ zgłoszenia wpływające do Banku rejestrowane są w oddzielnym rejestrze reklamacji, prowadzonym przez Stanowisko Administracyjno-Samorządowe. Rejestr ten prowadzony jest na zasadach określonych w ust. 6. *Zastępca Prezesa Zarządu sprawować będzie nadzór nad prowadzonym rejestrem.*
6. *Rejestr reklamacji i zgłoszeń jest prowadzony w formie elektronicznej pozwalającej na rejestrację informacji na temat reklamacji/ zgłoszeń.*
7. *Rejestr reklamacji i zgłoszeń składa się z następujących rubryk: data wpływu reklamacji/ zgłoszenia, imię i nazwisko klienta oraz adres zamieszkania, przedmiot reklamacji/ zgłoszenia, krótki opis reklamacji/ zgłoszenia, transakcja autoryzowana/ nieautoryzowana na etapie przyjęcia wniosku, nazwisko osoby przyjmującej reklamację/ zgłoszenie, określenie osoby rozpatrującej reklamację/ zgłoszenie, data i forma odpowiedzi na reklamację/ zgłoszenie, rodzaj reklamacji/ zgłoszenia (UUP lub Nie UUP), data rozpatrzenia reklamacji w ustawowym terminie, czy szczególnie skomplikowany przypadek, maksymalna data końcowa rozpatrzenia, transakcja autoryzowana/ nieautoryzowana po rozpatrzeniu, data końcowa udzielenia ostatecznej odpowiedzi, czy reklamację/ zgłoszenie zarejestrowano jako zdarzenie operacyjne, poniesione koszty w związku z rozpatrzoną reklamacją/ zgłoszeniem, status reklamacji/ zgłoszenia, weryfikacja prawidłowości rozpatrywanej reklamacji/ zgłoszenia, uwagi.*
8. Pracownik dokonujący rejestracji reklamacji złożonej osobiście w Banku jest zobowiązany uzyskać od klienta potwierdzenie aktualności danych osobowych znajdujących się w systemie finansowo-księgowym.
9. Rejestracja dokonywana jest zgodnie z kolejnością wpływu reklamacji.

Rozdział VIII - Tryb rozpatrywania reklamacji oraz zgłoszeń

§10

1. Po zarejestrowaniu, reklamacje bądź zgłoszenia przekazywane są Prezesowi Zarządu lub innemu Członkowi Zarządu.
2. Bieg terminu rozpatrywania reklamacji rozpoczyna się w dniu jej wpływu do Banku.
3. Prezes Zarządu lub inny Członek Zarządu w Banku dokonuje:
 - 1) wstępnej kwalifikacji otrzymanej reklamacji/ zgłoszenia;
 - 2) ustala właściwą do rozpatrzenia reklamacji/ zgłoszenia komórkę organizacyjną/

stanowisko;

- 3) przekazuje reklamację/ zgłoszenie kierującemu właściwą do rozpatrzenia reklamacji/ zgłoszenia komórką organizacyjną.
4. Kierujący komórką organizacyjną rozpatruje reklamację/ zgłoszenie osobiście lub zleca jej rozpatrzenie podległemu mu pracownikowi.
5. Osoba rozpatrująca reklamację/ zgłoszenie powinna dążyć do ugodowego załatwienia sprawy.
6. W przypadkach budzących wątpliwości, sposób rozpatrzenia reklamacji oraz odpowiedź każdorazowo są uzgadniane z Radcą Prawnym.
7. Pracownik wyznaczony do rozpatrzenia reklamacji/ zgłoszenia, po przeprowadzonym postępowaniu wyjaśniającym, przygotowuje projekt odpowiedzi na reklamację/ zgłoszenie, który przedkłada do akceptacji Prezesowi Zarządu bądź innemu Członkowi Zarządu.
8. Osoba rozpatrująca reklamację/ zgłoszenie jest zobowiązana do pilnowania wynikających z niniejszej instrukcji terminów oraz jest odpowiedzialna za przekazanie dokumentów oraz prowadzenie akt w tej sprawie.
9. 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 zawodowejkaždorazowo uzgadniana jest z Członkiem Zarządu.
10. Odpowiedzi na reklamacje:
 - 1) wpływające od Urzędu Ochrony Danych Osobowych,
 - 2) dotyczące ochrony danych osobowych i rozporządzenia RODOkaždorazowo uzgadniane są z Inspektorem Ochrony Danych Osobowych (IOD)
11. Odpowiedzi na reklamacje dotyczące:
 - 1) niezgodności działalności Banku z przepisami prawa powszechnie obowiązującego,
 - 2) nieetycznych zachowań pracowników Banku,
 - 3) nieprawidłowości w prowadzonych przez Bank akcjach marketingowych,
 - 4) możliwości wystąpienia konfliktu interesówkaždorazowo uzgadniane są z Radcą Prawnym.
- 12.** Zarówno w przypadku uwzględnienia reklamacji/ zgłoszenia, jak i jej oddalenia, po akceptacji treści odpowiedzi, pracownik odpowiedzialny za rozpatrzenie reklamacji/ zgłoszenia przedkłada odpowiedź wraz z dokumentami do podpisu *osobom reprezentującym Bank (tj. 2 Członków Zarządu bądź 1 Członek Zarządu i Pełnomocnik Zarządu)*
13. Po otrzymaniu zatwierdzenia przez Członka Zarządu, osoba rozpatrująca reklamację/zgłoszenie, przekazuje odpowiedź Klientowi, w sposób określony w Rozdziale VIII ust. 3 lub 4.
14. Po przekazaniu Klientowi odpowiedzi na reklamację/ zgłoszenie osoba rozpatrująca składa do Stanowiska Administracyjno-Samorządowego oryginał reklamacji/ zgłoszenia, odpowiedzi na reklamację/ zgłoszenie oraz całość dokumentacji (łącznie z wyjaśnieniem) związanej z jej rozpatrzeniem, który następnie jest upinany w odpowiednim zbiorze.

§11

1. W celu zapobiegania konfliktom interesów, pracownik Banku nie może prowadzić procesu rozpatrywania reklamacji/ zgłoszeń, dotyczących spraw, w które on sam lub członkowie jego rodziny są pośrednio lub bezpośrednio zaangażowani, jako strona sprawy.
2. W przypadku opisanym w ust 1, a także w przypadku gdy reklamacja/ zgłoszenie dotyczy kierującego komórka organizacyjną Banku, pracownika odpowiedzialnego za rozpatrzenie reklamacji/ zgłoszenia wyznacza Prezes Banku,
3. Jeżeli z treści reklamacji wynika, że dotyczy ona rozliczeń międzybankowych- reklamacja taka powinna być skierowana do wyjaśnienia za pośrednictwem OGNIVO.
4. Pracownik posiadający dostęp do OGNIVO wprowadza reklamację podając informację w zależności od powodu reklamacji i instytucji odbiorcy.
5. Wprowadzona w OGNIVO reklamacja posiada swój unikatowy numer nadany przez aplikację.
6. Reklamacje, które dotyczą operacji, wykonywanych przy użyciu karty bankomatowej rozpatrywane są zgodnie z niniejszym regulaminem, natomiast szczegółowe przepisy znajdują się w regulacjach produktowych, dotyczących wydawania kart.

Rozdział IX - Zasady udzielania odpowiedzi na reklamacje/ zgłoszenia

§12

1. Reklamacje/ zgłoszenia powinny być rozpatrywane w sposób rzetelny, wnikliwy i terminowy, po przeanalizowaniu wszystkich informacji i dokumentów przekazanych w skardze/ reklamacji/ zgłoszeniu, a także informacji i dokumentów będących w posiadaniu Banku oraz, jeśli zachodzi taka potrzeba, informacji i dokumentów będących w posiadaniu innych podmiotów.
2. W przypadku, w którym reklamacja/ zgłoszenie nie zawiera wszystkich niezbędnych do jej rozpatrzenia informacji lub dokumentów, osoba rozpatrująca zwraca się do Klienta z prośbą o uzupełnienie brakujących, niezbędnych informacji.
3. Po złożeniu przez klienta reklamacji/ zgłoszenia, zgodnie z wymogami Bank rozpatruje reklamację/ zgłoszenie i udziela klientowi odpowiedzi w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji.
4. Odpowiedź, o której mowa w ust. 3, Bank może dostarczyć pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek klienta.
5. Udzielenie odpowiedzi na reklamację możliwe jest pod warunkiem, że podane w zgłoszeniu dane są zgodne z danymi posiadanymi przez Bank i nie budzą wątpliwości co do potwierdzenia tożsamości osoby składającej reklamację. W przypadku gdy brak jest możliwości potwierdzenia tożsamości Klienta, udzielane informacje nie mogą narażać Banku na zarzut ujawnienia tajemnicy bankowej.
6. Forma i treść odpowiedzi nie może narażać Banku na postawienie zarzutu ujawnienia tajemnicy bankowej osobom nieuprawnionym.
7. W przypadku zgłoszenia reklamacji w imieniu Klienta przez osobę trzecią, nieposiadającą pełnomocnictwa, pisemna odpowiedź informująca o braku pełnomocnictwa do złożenia reklamacji jest wysyłana do Klienta, w imieniu którego została złożona reklamacja.
8. W przypadku złożenia reklamacji/zgłoszenia przez osobę, która nie zawarła z Bankiem umowy, rozwiązała zawartą uprzednio z Bankiem umowę albo umowa z Bankiem wygasa, 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.

§13

1. Odpowiedź na reklamację/ zgłoszenie powinna zawierać w szczególności:

- 1) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że reklamacja/zgłoszenie zostało rozpatrzone zgodnie z wolą Klienta;
 - 2) wyczerpującą informację na temat stanowiska Banku w sprawie skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów wzorca umowy lub umowy;
 - 3) imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi ze wskazaniem jej stanowiska służbowego;
 - 4) określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w reklamacji/zgłoszeniu rozpatrzonym zgodnie z wolą Klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi.
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 – wzory klauzul zawarto w załączniku nr 3 do Instrukcji.*
 3. *W przypadku ponownej reklamacji/ zgłoszenia Klienta, Stanowisko Administracyjno-Samorządowe rejestruje ją w rejestrze ze statusem „odwołanie klienta od decyzji”.*
 4. *Wybranie statusu „odwołanie” obliguje do powiązania reklamacji/ zgłoszenia z pierwotną reklamacją/ zgłoszeniem.*
 5. *Rozpatrywanie ponownej reklamacji/ zgłoszenia polega na ponownej analizie biorąc pod uwagę nowe informacje i/lub dokumenty przedstawione przez Klienta.*
 6. *W przypadku nieuwzględnienia roszczeń Klienta w treści odpowiedzi na odwołanie należy również zawrzeć pouczenie o możliwości odwołania się między innymi:*
 - 1) *od stanowiska zawartego w odpowiedzi do Zarządu Banku*
 - 2) *możliwości skorzystania z instytucji mediacji albo sądu polubownego*
 - 3) *możliwości wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego*
 - 4) *możliwości wystąpienia z powództwem cywilnym do sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy*

Rozdział X - Termin rozpatrzenia

§14

1. Odpowiedź na złożoną reklamację powinna być udzielona bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie:
 - 1) 15 dni roboczych od daty jej otrzymania dla reklamacji, złożonej przez klienta związanej z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej,
 - 2) 30 dni kalendarzowych od daty otrzymania reklamacji niezwiązanej z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej 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) *Wskazany przez organ administracyjny (dotyczy np. KNF, Prezesa UOKiK, Rzecznika Finansowego)*
 - 5) *Wskazany przez Arbitra Bankowego.*
2. W szczególnych przypadkach, termin udzielenia odpowiedzi może zostać wydłużony do:
 - 1) 35 dni roboczych dla reklamacji, złożonej przez klienta, związanej z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej (np. Visa),
 - 2) 60 dni kalendarzowych od daty otrzymania reklamacji niezwiązanej z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej albo otrzymanych od osoby niebędącej klientem Banku.
3. Za szczególne skomplikowane przypadki uznaje się konieczność uzyskania przez Bank dodatkowych informacji od podmiotów trzecich współpracujących z Bankiem niezbędnych

- do rozpatrzenia reklamacji m.in.: reklamacje kartowe, sprawy związane z windykacją kredytów, sprawy spadkowe, fraudy, reklamacje składane przez system Ognivo, Sorbnet, SWIFT.
4. W przypadku uzasadnionej niemożności ustalenia odpowiedzi w terminie ustalonym w ust. 1, klient w terminie 14 dni od dnia wpływu reklamacji otrzymuje pisemną informację, która wskazuje:
 - 1) przyczyny braku dotrzymania terminu;
 - 2) okoliczności, które muszą zostać ustalone;
 - 3) przewidywany termin udzielenia odpowiedzi na reklamację, który nie może przekroczyć 35 dni roboczych dla reklamacji związanych z realizacją Zlecenia płatniczego oraz 60 dni kalendarzowych dla pozostałych reklamacji.
 5. Termin udzielenia odpowiedzi na zgłoszenia dotyczące: anonimowych zgłoszeń i donosów, blokad STIR, korespondencji do osoby trzeciej, zgłoszeń w zakresie nieautoryzowanych transakcji płatniczych, wniosków o rozpoznanie sprawy, nie może przekroczyć 30 dni kalendarzowych albo w uzasadnionych przypadkach 60 dni.
 6. W przypadku stwierdzenia przez Bank wystąpienia nieautoryzowanej transakcji, Bank niezwłocznie po stwierdzeniu wystąpienia nieautoryzowanej transakcji, to jest najpóźniej do końca kolejnego dnia roboczego, z wyjątkiem przypadku, w którym Bank ma uzasadnione i należycie udokumentowane podstawy, aby podejrzewać oszustwo, przywraca obciążony rachunek Klienta do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miała ona miejsca.
 7. Jeżeli Klient nie dokona zgłoszenia nieautoryzowanej transakcji płatniczej w terminie 13 miesięcy od dnia obciążenia rachunku lub od dnia, w którym transakcja powinna być wykonana, a w przypadku klientów instytucjonalnych w terminie 90 dni, roszczenia Klienta względem Banku z tytułu nieautoryzowanej transakcji płatniczej wygasają.
 8. Reklamacje dotyczące transakcji dokonanych przy użyciu kart płatniczych, procesowane są w oparciu o regulacje VISA.
 9. Za skomplikowane przypadki uznaje się konieczność uzyskania przez Bank dodatkowych informacji od podmiotów trzecich współpracujących z Bankiem niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji (np. reklamacje kartowe, sprawy spadkowe, fraudy, reklamacje składane przez system Ognivo).
 10. W przypadku niedotrzymania terminu określonego w ust. 1-3 reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą klienta.
 11. Odpowiedź na reklamację/ zgłoszenie powinna być sporządzona w formie czytelnej i pisemnie, następnie wysłana listem poleconym za potwierdzeniem odbioru na adres wskazany przez klienta, bądź na wniosek klienta z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na wskazany adres mailowy.
 12. *Po złożeniu podpisów na odpowiedzi na złożoną reklamację/ zgłoszenie sporządza się kopię dokumentu. Oryginał jest wysyłany do klienta, a kopia pozostaje w Banku i jest załączana do dokumentacji danej reklamacji.*
 13. *Po wysłaniu odpowiedzi do Klienta, Stanowisko Administracyjno-Samorządowe zmienia status w Rejestrze reklamacji/ zgłoszeń na „rozpatrzona”.*
 14. Nad terminowym rozpatrywaniem reklamacji czuwają Kierownicy komórek organizacyjnych Banku.

§15

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

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

Rozdział XI – Obsługa reklamacji/ zgłoszeń powiązanych z ryzykami

§16

1. *Wszystkie reklamacje/ zgłoszenia wpływające do Banku są identyfikowane pod kątem wynikających z nich ryzyk, zdefiniowanych w następujące grupy:*
 - 1) *Ryzyko operacyjne*
 - 2) *Ryzyko braku zgodności*
 - 3) *Ryzyko naruszenia bezpieczeństwa teleinformatycznego*
 - 4) *Ryzyko reputacji.*
2. *Po zakończeniu każdego miesiąca kalendarzowego, Stanowisko ZRiA przeprowadza analizę rozpatrzonych pozytywnie reklamacji/ zgłoszeń powiązanych z ryzykiem operacyjnym, pod kątem zasadności ich rejestracji w systemie. W przypadku stwierdzenia braku rejestracji zdarzenia, dokonuje się rejestracji zgodnie z Instrukcją zarządzania ryzykiem operacyjnym.*
3. *W przypadku rejestracji reklamacji dotyczących oszustw kartowych w Visiona Claims po rozstrzygnięciu sprawy dokonuje się oceny powiązania z ryzykiem operacyjnym i rejestruje się w systemie RIRO.*
4. *Informacje dotyczące reklamacji, zgłoszeń są raportowane w analizach zgodnie z Instrukcją sporządzania informacji zarządczej (SIZ).*

Rozdział XII - Uznanie reklamacji

§17

1. W sytuacjach, w których zostaje podjęta decyzja o uznaniu reklamacji Klienta, skutkująca niesłusznie pobraną opłatą, wyśięgowaniem kosztów wynikających z warunków umowy, Zarząd wyznacza pracownika odpowiedzialnego za dokonanie zwrotu na rachunek klienta.
2. Dyspozycje uznania rachunku Klienta są podpisywane przez osoby zgodnie z załącznikiem do Instrukcji obiegu i kontroli dokumentów księgowych.
3. *Każdorazowo kwota uznanych reklamacji jest księgowana na kontach przejściowych.*
4. Kopie dyspozycji przechowywane są przy dokumentacji poszczególniej reklamacji.

Rozdział XIII – Obowiązki informacyjne i postanowienia końcowe

§18

Stanowisko Administracyjno-Samorządowe corocznie w terminie 40 dni od zakończenia roku kalendarzowego przygotowuje i przedkłada Zarządowi Banku sprawozdanie dla Rzecznika Finansowego zgodnie ze wzorem sprawozdania wskazanym przez Rzecznika Finansowego, natomiast w terminie 45 dni od zakończenia roku kalendarzowego, przekazuje Rzecznikowi Finansowemu sprawozdanie dotyczące rozpatrywania reklamacji oraz liczby wystąpień klientów banku na drogę postępowania sądowego w wyniku nierozpatrzenia reklamacji zgodnie z wolą tych Klientów.

§19

Dokumentacja dotycząca składanych reklamacji czy zgłoszeń przechowywana jest przez okres ustalony w Instrukcji organizacji i zakresu działania archiwum, w sposób umożliwiający odtworzenie ich pełnej treści oraz udzielonych na nie odpowiedzi

§20

Nadzór nad procesem przyjmowania i rozpatrywania reklamacji czy zgłoszeń sprawuje Prezes Zarządu.