

Niniejszy tekst jednolity uwzględniający zmianę przyjętą uchwałą Zarządu Banku
nr 99/2022 z dnia 31 marca 2022 roku

ZASADY ROZPATRYWANIA REKLAMACJI

ROZDZIAŁ I. POSTANOWIENIA WSTĘPNE**§ 1 [Przedmiot]**

1. Zasady określają tryb przyjmowania oraz rozpatrywania Reklamacji, składanych przez Klientów Banku.
2. Zasady uwzględniają postanowienia ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 roku o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz. U. z 2015 r. poz. 1348 z późn. zm.) oraz ustawy z dnia 23 września 2016 roku o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. z 2016 r. poz. 1823).
3. Proces przyjmowania oraz rozpatrywania Reklamacji wpływających do Banku cechuje rzetelność, wnikliwość, obiektywizm, niezależność oraz poszanowanie powszechnie obowiązujących przepisów prawa i dobrych obyczajów.
4. Zasady mają charakter nadrzędny i ogólny, co oznacza, iż pozostałe obowiązujące w Banku regulacje dotyczące przyjmowania i rozpatrywania Reklamacji muszą być zgodne z postanowieniami Zasad, ale mogą ustanawiać bardziej restrykcyjne standardy w zakresie przyjmowania i rozpatrywania Reklamacji niż określone w Zasadach.

§ 2 [Słowniczek]

Użyte w Zasadach pojęcia oznaczają:

- 1) Bank – Bank Nowy S.A. z siedzibą w Poznaniu;
- 2) Klient – każdy podmiot składający lub zamierzający złożyć Reklamację, tak Klient indywidualny, jak i instytucjonalny, zarówno ten, który korzysta lub korzystał z usług Banku, wnioskował o świadczenie takich usług lub był odbiorcą oferty marketingowej Banku;
- 3) Pracownik BOZ – pracownik Biura Obsługi Zarządu realizujący zadania związane z obiegiem wewnętrznym oraz ewidencjonowaniem Reklamacji;
- 4) Rada Nadzorcza – Rada Nadzorcza Banku;
- 5) Reklamacja – każde wystąpienie Klienta kierowane pod adresem Banku, które zawiera zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Bank lub wykonywanej przez Bank działalności;
- 6) Usługi płatnicze – usługi, świadczone w rozumieniu art. 3. ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 roku o usługach płatniczych (Dz. U. z 2011 r. Nr 199 poz. 1175 z późn. zm.);
- 7) Zarząd – Zarząd Banku;
- 8) Zasady – niniejsze Zasady rozpatrywania reklamacji.

ROZDZIAŁ II. PRZYJMOWANIE REKLAMACJI**§ 3 [Składanie Reklamacji]**

1. Reklamacje można składać:
 - a) w formie pisemnej – osobiście, w dowolnej placówce Banku, albo korespondencyjnie za pośrednictwem poczty, kuriera lub posłańca na adres centrali Banku: Bank Nowy S.A., ul. Małe Garbary 8, 61-756 Poznań, lub na adres dowolnej placówki Banku;
 - b) w formie elektronicznej – za pośrednictwem formularza kontaktowego udostępnionego przez serwisy internetowe Banku na stronach: www.bank-nowy.pl, formularza kontaktowego udostępnionego w ramach usługi nowyBANK24 albo usługi PBS-bank24 lub za pośrednictwem wiadomości e-mail na adres: reklamacje@bank-nowy.pl lub bok@banknowybfng.pl;
 - c) ustnie – za pośrednictwem infolinii Banku do protokołu pod nr telefonu +48 13 46 55 750 lub 801 372 772 albo osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w dowolnej placówce Banku
2. Bank umożliwi złożenie Reklamacji przez pełnomocnika dysponującego pełnomocnictwem posiadającym zwykłą formę pisemną, przy uwzględnieniu zasad wynikających z obowiązujących przepisów prawa, w szczególności dotyczących ochrony tajemnicy bankowej oraz ochrony danych osobowych, chyba że istnieją szczególne uwarunkowania faktyczne wskazujące na konieczność zachowania innej formy szczególnej, a Klient został o tym poinformowany na etapie zawierania umowy.

3. W przypadku, gdy na etapie zawierania umowy lub w trakcie jej realizacji Klient nie złożył do Banku pełnomocnictwa uprawniającego pełnomocnika do uzyskania informacji objętych przedmiotem Reklamacji lub pełnomocnictwo to wygasło, wymagane jest załączenie do Reklamacji pisemnego oryginału pełnomocnictwa upoważniającego do uzyskania informacji objętych przedmiotem Reklamacji.
4. Reklamacja powinna zawierać imię, nazwisko (nazwę) Klienta, jego adres korespondencyjny, a w przypadku Reklamacji złożonej w formie pisemnej również podpis Klienta, oraz szczegółowy opis okoliczności budzących zastrzeżenia Klienta. Wzór pisma zawierającego Reklamację stanowi Załącznik nr 1 do Zasad.
5. W celu ułatwienia i przyspieszenia rzetelnego rozpatrzenia Reklamacji, Reklamacja powinna być złożona niezwłocznie po powzięciu przez Klienta informacji o zastrzeżeniach.
6. Bank może zwrócić się do Klienta, który złożył Reklamację, o przesłanie dodatkowych dokumentów lub informacji niezbędnych do rozpatrzenia Reklamacji. Zwrócenie się z prośbą o której mowa w zdaniu poprzedzającym nie wpływa na treść terminów wskazanych w §9.
7. Jeżeli w Reklamacji nie wskazano adresu do korespondencji i nie ma możliwości ustalenia tego adresu na podstawie posiadanych przez Bank danych, Reklamację pozostawia się bez rozpatrzenia.

§ 4 [Potwierdzenie złożenia Reklamacji]

1. Na żądanie Klienta Bank potwierdza fakt złożenia Reklamacji:
 - a) w przypadku Reklamacji pisemnej złożonej osobiście w placówce Banku poprzez umieszczenie przez pracownika Banku przyjmującego Reklamację na kopii lub egzemplarzu Reklamacji pozostawianych Klientowi adnotacji potwierdzającej złożenie Reklamacji, w szczególności pracownik Banku wskazuje datę złożenia Reklamacji oraz swoje imię i nazwisko;
 - b) w przypadku Reklamacji pisemnej złożonej korespondencyjnie poprzez przesłanie do Klienta przez pracownika Banku rozpatrującego Reklamację, w terminie 3 dni roboczych od dnia otrzymania Reklamacji do rozpatrzenia, informacji (w postaci papierowej lub sms) potwierdzającej złożenie Reklamacji;
 - c) w przypadku Reklamacji ustnej złożonej osobiście do protokołu w placówce Banku poprzez przekazanie Klientowi egzemplarza lub kopii protokołu wraz z adnotacją potwierdzającą złożenie Reklamacji, w szczególności pracownik Banku wskazuje datę przyjęcia Reklamacji oraz swoje imię i nazwisko;
 - d) w przypadku Reklamacji ustnej złożonej do protokołu za pośrednictwem infolinii Banku poprzez przesłanie do Klienta przez pracownika Banku rozpatrującego Reklamację, w terminie 3 dni roboczych od dnia otrzymania Reklamacji do rozpatrzenia, informacji (w postaci papierowej lub sms) potwierdzającej złożenie Reklamacji.
2. Bank może potwierdzić złożenie Reklamacji w sposób inny, niż wskazany w ust. 1., a uzgodniony z Klientem, pod warunkiem uwzględnienia zasad wynikających z obowiązujących przepisów prawa, w szczególności dotyczących ochrony tajemnicy bankowej oraz ochrony danych osobowych.
3. Klient, który złożył Reklamację w formie elektronicznej otrzymuje zwrotną informację potwierdzającą złożenie Reklamacji w Banku.
4. Potwierdzenie złożenia Reklamacji, o którym mowa w ust. 1. lit. b) i d), zawiera w szczególności informacje potwierdzające złożenie Reklamacji w Banku i datę złożenia tej Reklamacji przez Klienta. Wzór potwierdzenia złożenia Reklamacji w postaci papierowej stanowi Załącznik nr 3 do Zasad.

§ 5 [Przyjęcie Reklamacji]

1. Postępowanie reklamacyjne rozpoczyna się w dniu otrzymania Reklamacji przez Bank, niezależnie od formy złożonej Reklamacji.
2. Przyjęcie Reklamacji w formie elektronicznej dokonywane jest poprzez wykonanie wydruku Reklamacji wraz z załącznikami.
3. Przyjęcie Reklamacji w formie ustnej dokonywane jest poprzez uzupełnienie Protokołu przyjęcia Reklamacji, stanowiącego Załącznik nr 6 do Zasad.
4. Pracownik Banku w chwili przyjęcia Reklamacji, niezależnie od jej formy (oryginał, wydruk, protokół), czyni na niej wzmiankę zawierającą następujące informacje:
 - a) datę i miejsce przyjęcia Reklamacji – w przypadku miejsca innego niż centrala Banku należy wskazać również nazwę placówki Banku,

- b) podpis i pieczęć imienną – o ile ją posiada,
 - c) ilość załączników.
5. Pracownik Banku, który przyjął Reklamację, niezwłocznie – nie później niż następnego dnia roboczego po przyjęciu Reklamacji – przekazuje do Pracownika BOZ:
 - a) za pośrednictwem systemu bankowego na alias „Reklamacje i wnioski”, skan przyjętej Reklamacji wraz z załącznikami oraz
 - b) za pośrednictwem poczty wewnętrznej Banku lub przesyłki pocztowej, z zastrzeżeniem postanowień ust. 6. i 7., oryginał przyjętej Reklamacji wraz z załącznikami.
 6. W przypadku, gdy załącznikiem do składanej w formie pisemnej Reklamacji jest karta płatnicza lub token, pracownik Banku niezwłocznie, nie później niż następnego dnia roboczego po przyjęciu Reklamacji, przekazuje ww. kartę płatniczą lub token – za pośrednictwem odpowiednio zabezpieczonej przesyłki poczty wewnętrznej Banku lub przesyłki pocztowej – do Dyrektora Zarządzającego Wojciecha Zielińskiego lub wskazanego przez niego pracownika. Na okoliczność opisanego powyżej przekazania karty płatniczej lub tokena, pracownik Banku sporządza i podpisuje wraz z pieczęcią imienną – o ile ją posiada – notatkę służbową, i przekazuje ją do Pracownika BOZ wraz z Reklamacją, w sposób analogiczny do sposobu określonego w ust. 5.
 7. W przypadku Reklamacji przyjętych w formie elektronicznej, o których mowa w §3. ust. 1. lit. b), oraz Reklamacji złożonych w formie ustnej za pośrednictwem infolinii Banku, o których mowa w §3. ust. 1. lit. c), pracownik Banku, który przyjął Reklamację, przekazuje do Pracownika BOZ za pośrednictwem systemu bankowego na alias „Reklamacje i wnioski” niezwłocznie – nie później niż następnego dnia roboczego po przyjęciu Reklamacji – Reklamację wyłącznie w formie elektronicznej tj. skanu zawierającego informacje, o których mowa w ust. 4.
 8. Niezwłocznie po otrzymaniu Reklamacji, zgodnie z trybem określonym w ust. 5. - 7., Pracownik BOZ wprowadza Reklamację do ewidencji, o której mowa w §14., a następnie zapisuje (przechowuje) pod numerem ewidencyjnym Reklamacji otrzymaną Reklamację w formie elektronicznej (tj. skanu) w specjalnie utworzonym w tym celu folderze Reklamacji. Dostęp do folderu Reklamacji jest zastrzeżony dla Pracowników BOZ realizujących zadania związane z obiegiem wewnętrznym oraz ewidencjonowaniem Reklamacji. Okres przechowywania dokumentacji elektronicznej w folderze Reklamacji wynosi minimum 5 lat.
 9. Niezwłocznie po zaewidencjonowaniu Reklamacji zgodnie z trybem określonym w ust. 8., Pracownik BOZ weryfikuje czy Klient będący osobą fizyczną, który złożył Reklamację, zawarł umowę z Bankiem, tj. czy ma przypisaną aktywną usługę na Karcie Klienta w systemie bankowym. W przypadku negatywnej weryfikacji, Pracownik BOZ przesyła do ww. Klienta, niezwłocznie – nie później niż w terminie 7 dni od dnia otrzymania Reklamacji przez BANK – „Zasady składania reklamacji” stanowiące Załącznik nr 4 do Zasad. Wraz z przesłaniem informacji, o której mowa w zdaniu poprzedzającym, Pracownik BOZ zobowiązany jest również przesłać do ww. Klienta klauzulę informacyjną, zgodnie z wymogami określonymi w regulacji wewnętrznej Banku z zakresu ochrony danych osobowych.
 10. Biuro Obsługi Zarządu przechowuje oryginały dokumentacji reklamacyjnej, otrzymane zgodnie z trybem określonym w ust. 5. i 6. Okres przechowywania dokumentacji wynosi minimum 5 lat.

§ 6 [Przydzielanie Reklamacji]

1. Pracownik BOZ przekazuje – za pośrednictwem systemu bankowego – skan Reklamacji oraz wszystkich załączników do niej, właściwemu Dyrektorowi Zarządzającemu lub pracownikowi Banku wskazanemu przez Dyrektora Zarządzającego, któremu polega komórka organizacyjna Banku, do której zakresu zadań (obszaru) odnosi się przedmiot Reklamacji, wraz z informacją na temat:
 - a) daty przyjęcia Reklamacji w Biurze Obsługi Zarządu,
 - b) ilości załączników,
 - c) daty, do której powinna być udzielona odpowiedź, wskazując ostatni dzień roboczy poprzedzający upływ terminu – w przypadku terminów upływających w sobotę lub dzień wolny od pracy.
2. Reklamacje, których przedmiot choćby w części dotyczy przetwarzania danych osobowych, przekazywane są do rozpatrzenia do Inspektora Ochrony Danych, zgodnie z wymogami określonymi w regulacji wewnętrznej Banku z zakresu ochrony danych osobowych.
3. Odpowiedzialny za realizację procedury rozpatrywania i udzielania odpowiedzi na Reklamację, zgodnie z Zasadami, jest Dyrektor Zarządzający, któremu podlega pracownik otrzymujący Reklamację do rozpatrzenia.

4. Dyrektor Zarządzający może wyznaczyć spośród podległych pracowników osobę odpowiedzialną za rozpatrzenie i udzielenie odpowiedzi na Reklamację, z zastrzeżeniem postanowień §7. W przypadku niewyznaczenia pracownika odpowiedzialnego za rozpatrzenie i udzielenie odpowiedzi na Reklamację, obowiązek ten spoczywa na Dyrektorze Zarządzającym.
5. W przypadku, gdy z Reklamacji wynika, iż dotyczy ona spraw podlegających obszarom różnych komórek organizacyjnych lub jednostek organizacyjnych Banku, rozpatrzeniem Reklamacji zajmuje się komórka lub jednostka organizacyjna Banku, do której zakresu zadań w przeważającej mierze należy przedmiot Reklamacji. Decyzję w powyższym zakresie podejmuje Pracownik BOZ, który przydziela Reklamację.
6. W uzasadnionych przypadkach osoba wskazana do rozpatrzenia Reklamacji może zwrócić się do pracownika BOZ z wnioskiem o ponowną weryfikację wyboru osoby rozpatrującej. Wniosek wraz z uzasadnieniem (mail) należy przekazać do pracownika BOZ za pośrednictwem systemu bankowego na alias „Reklamacje i wnioski” w terminie 1 dnia roboczego od dnia przekazania Reklamacji, o którym mowa w ust. 1.
7. Weryfikację, o której mowa w ust. 6. Pracownik BOZ przeprowadza w ciągu 4 godzin roboczych, dokonując ponownego przydzielenia Reklamacji. Przekazanie Reklamacji w ramach ponownego przydzielenia jest ostateczne.
8. Pracownicy Banku zobowiązani są współpracować z pracownikiem Banku rozpatrującym Reklamację i udzielać mu wszelkiej niezbędnej pomocy przy jej rozpatrywaniu.
9. Pracownicy Banku zobowiązani są udzielać wszelkich niezbędnych wyjaśnień i informacji pracownikowi Banku rozpatrującemu Reklamację bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 5 dni roboczych od dnia zwrócenia się przez niego z prośbą o złożenie wyjaśnień lub udzielenie informacji.

§ 7 [Wyłączenie]

1. Pracownik Banku, którego bezpośrednio albo pośrednio dotyczy Reklamacja nie może brać udziału w rozpatrywaniu Reklamacji (wyłączenie). W takim przypadku pracownik ten powinien przekazać Reklamację bezpośredniemu przełożonemu, a w przypadku organu wieloosobowego wyłączyć się od rozstrzygnięcia w przedmiocie rozpatrywania Reklamacji.
2. W przypadku wyłączenia pracownika Banku jego bezpośredni przełożony wyznacza innego pracownika Banku do rozpatrzenia Reklamacji. W przypadku niewyznaczenia pracownika Banku odpowiedzialnego za rozpatrzenie i udzielenie odpowiedzi na Reklamację, obowiązek ten spoczywa na jego bezpośrednim przełożonym.
3. W przypadku wyłączenia Dyrektora Zarządzającego, za rozpatrzenie i udzielenie odpowiedzi na Reklamację odpowiada Zarząd.
4. W przypadku wyłączenia członka organu Banku, za rozpatrzenie i udzielenie odpowiedzi na Reklamację odpowiada ten organ, z tym zastrzeżeniem, że członek organu, którego dotyczy Reklamacja nie bierze udziału w rozpatrywaniu i udzielaniu odpowiedzi na Reklamację przez ten organ.

ROZDZIAŁ III ROZPATRYWANIE

§ 8 [Odpowiedź na Reklamację]

1. Z zastrzeżeniem postanowień §7., odpowiedź na Reklamację sporządza pracownik Banku, któremu zgodnie z §6., Reklamacja została przekazana do rozpatrzenia przez Pracownika BOZ.
2. Odpowiedź na Reklamację udzielana jest w postaci papierowej lub elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej, z zastrzeżeniem postanowień ust. 3.
3. Dopuszcza się możliwość udzielenia odpowiedzi na Reklamację za pośrednictwem poczty elektronicznej wyłącznie:
 - a) na wniosek Klienta,
 - b) po potwierdzeniu poprawności wskazanego adresu e- mail oraz numeru telefonu do kontaktu.
4. Odpowiedź w formie podpisanego elektronicznie pliku w formacie .pdf, zabezpieczonego hasłem wysyłana jest na adres e-mail znajdujący się w systemie bankowym bądź wskazany Bankowi w formie pisemnej albo elektronicznej z zastosowaniem kwalifikowanego podpisu elektronicznego, natomiast hasło dla klienta wysyłane jest w formie wiadomości tekstowej SMS na numer telefonu klienta, znajdujący się w systemie bankowym bądź wskazany Bankowi w formie pisemnej albo elektronicznej z

- zastosowaniem kwalifikowanego podpisu elektronicznego. W razie pozyskania adresu e-mail lub numeru telefonu w inny sposób, odpowiedź na Reklamację przekazuje się na ostatni znany Bankowi adres korespondencyjny, w odpowiedzi zamieszcza się wzmiankę o przyczynach braku możliwości przekazania odpowiedzi za pośrednictwem poczty elektronicznej.
5. Pracownik Banku sporządzający odpowiedź na reklamację przed jej udzieleniem zobowiązany jest do zweryfikowania rejestru, o którym mowa w §14 ust. 7.
 6. Odpowiedź na Reklamację zawiera w szczególności:
 - a) miejsce i datę sporządzenia odpowiedzi na Reklamację;
 - b) oznaczenie adresata odpowiedzi na Reklamację;
 - c) oznaczenie jednostki/komórki organizacyjnej Banku udzielającej odpowiedzi lub znak korespondencji wskazujący na jednostkę/komórkę organizacyjną Banku udzielającą odpowiedzi;
 - d) numer ewidencyjny Reklamacji;
 - e) wyczerpującą informację na temat stanowiska Banku w sprawie skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów umowy lub wzorca umowy oraz stosownych przepisów prawa, a jeśli to możliwe także przytoczenie ich brzmienia, chyba że nie wymaga tego charakter podnoszonych zastrzeżeń;
 - f) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że Reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą Klienta;
 - g) określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w Reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą Klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi;
 - h) imię, nazwisko i stanowisko służbowe osoby udzielającej odpowiedzi.
 7. W przypadku nieuwzględnienia Reklamacji, w treści odpowiedzi na Reklamację zamieszcza się dodatkowo pouczenie:
 - a) o możliwości i sposobie odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi na Reklamację;
 - b) w przypadku Klientów będących konsumentami, o możliwości pozasądowego rozstrzygania sporów przed Arbitrem Bankowym działającym przy Związku Banków Polskich (www.zbp.pl), na warunkach określonych w Regulaminie Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego;
 - c) w przypadku Klientów będących osobami fizycznymi, o możliwości wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego (www.rf.gov.pl) lub skorzystania z postępowania polubownego prowadzonego przed Rzecznikiem Finansowym, na warunkach określonych w ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 roku o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym;
 - d) o możliwości wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy.
 8. Odpowiedź należy sporządzić przy użyciu czcionki, której czytelność odpowiada czytelności czcionki Times New Roman 12, a na uzasadnione żądanie Klienta – przy użyciu większej czcionki.
 9. Pracownik Banku, udzielając odpowiedzi na Reklamację, przesyła ją do Klienta listem poleconym na wskazany w Reklamacji adres korespondencyjny, chyba że odpowiedź na Reklamację udzielana jest w trybie wskazanym w ust. 3.
 10. W przypadku Reklamacji złożonej przez pełnomocnika, zgodnie z §3. ust. 2., pracownik Banku udzielający odpowiedzi na Reklamację, po zweryfikowaniu treści pełnomocnictwa w zakresie, o którym mowa w §3. ust. 2., co do możliwości udzielenia odpowiedzi pełnomocnikowi, przesyła odpowiedź na Reklamację do pełnomocnika na wskazany przez niego adres korespondencyjny listem poleconym, chyba że z treści Reklamacji wynika, iż odpowiedź należy przesłać do Klienta, z zastrzeżeniem postanowień ust. 3.
 11. Przykładowy wzór odpowiedzi na Reklamację stanowi Załącznik nr 2 do Zasad.
 12. Dokumentację dotyczącą rozpatrzenia Reklamacji przechowuje się wraz z dokumentacją dotyczącą czynności bankowej, której Reklamacja dotyczy. W przypadku gdy Reklamacja nie dotyczy czynności bankowej dokumentację jej dotyczącą przechowuje pracownik Banku, który udzielił odpowiedzi na Reklamację.

§ 9 [Termin udzielenia odpowiedzi]

1. Odpowiedź na Reklamację, dotyczącą świadczonych przez Bank Usług płatniczych udzielana jest bez zbędnej zwłoki., nie później niż w terminie 15 dni roboczych od dnia otrzymania Reklamacji przez Bank, z zastrzeżeniem postanowień ust. 3. lit. a).

2. W przypadku Reklamacji innych niż wymienione w ust. 1., odpowiedź udzielana jest bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 30 dni kalendarzowych od dnia otrzymania Reklamacji przez Bank, z zastrzeżeniem postanowień ust. 3. lit. b).
3. Zobowiązuje się pracowników Banku rozpatrujących Reklamację do nadania odpowiedzi na Reklamację do Klienta najpóźniej:
 - a) w terminie 12 dni roboczych od dnia otrzymania Reklamacji przez Bank, w przypadku Reklamacji, o których mowa w ust. 1.;
 - b) ostatniego dnia roboczego przypadającego przed upływem 25 dni kalendarzowych od dnia otrzymania Reklamacji przez Bank, w przypadku Reklamacji, o których mowa w ust. 2.
4. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminach, o których mowa w ust. 1. i 2., Bank – z zachowaniem odpowiednich dla danego przypadku terminów na nadanie odpowiedzi, o których mowa w ust. 3. – informuje Klienta o konieczności przedłużenia terminu na udzielenie odpowiedzi oraz o:
 - a) przyczynie opóźnienia;
 - b) okolicznościach, które muszą zostać ustalone;
 - c) przewidywanym terminie udzielenia odpowiedzi, nie dłuższym jednak niż:
 - 35 dni roboczych od dnia otrzymania Reklamacji przez Bank, z zastrzeżeniem postanowień ust. 5. lit. a);
 - 60 dni kalendarzowych od dnia otrzymania Reklamacji przez Bank, z zastrzeżeniem postanowień ust. 5 lit. b).
5. W przypadku, o którym mowa w ust. 4., zobowiązuje się pracowników Banku rozpatrujących Reklamację do nadania odpowiedzi na Reklamację do Klienta najpóźniej:
 - a) w terminie 32 dni roboczych od dnia otrzymania Reklamacji przez Bank, w przypadku Reklamacji, o których mowa w ust. 1.;
 - b) ostatniego dnia roboczego przypadającego przed upływem 55 dni kalendarzowych od dnia otrzymania Reklamacji przez Bank, w przypadku Reklamacji, o których mowa w ust. 2.
6. W przypadku Reklamacji, o których mowa w ust. 1., zaszeregowanych do kategorii „karty (w tym fraud/chargeback)”, których rozpatrzenie wymaga uzyskania stanowiska organizacji Visa, dopuszcza się możliwość nadania odpowiedzi na Reklamację w terminie 34 dni roboczych od dnia otrzymania Reklamacji przez Bank, po uprzednim wykorzystaniu procedury, o której mowa w ust. 4.
7. Bank przekazuje Klientowi informacje, o których mowa w ust. 4., w formie przewidzianej dla udzielenia odpowiedzi na Reklamację, stosownie do brzmienia §8. ust. 2. - 4.
8. Obowiązek, o którym mowa w ust. 4., ciąży na Banku również w przypadku opóźnienia wynikającego z przyczyn niezależnych od Banku.
9. W przypadku niedotrzymania terminów określonych w ust. 1. i 2. oraz terminów przedłużonych określonych w ust. 4., Reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.
10. Do zachowania terminów, o których mowa w ust. 1. i 2. oraz terminów przedłużonych określonych w ust. 4. – z uwzględnieniem postanowień ust. 3. i ust. 5. – wystarczy:
 - a) w przypadku odpowiedzi udzielanych elektronicznie – wysłanie odpowiedzi przed ich upływem;
 - b) w przypadku odpowiedzi udzielanych na piśmie – nadanie w placówce pocztowej operatora wyznaczonego w rozumieniu art. 3. pkt 13) ustawy z dnia 23 listopada 2012 roku - Prawo pocztowe (Dz. U. z 2012 r. poz. 1529 z późn. zm.).

§ 10 [Akceptacja odpowiedzi na Reklamację]

1. Pracownik Banku, który udziela odpowiedzi na Reklamację zobowiązany jest do uzyskania przed wysłaniem odpowiedzi na Reklamację do Klienta pisemnej akceptacji tejże odpowiedzi przez osobę kierującą komórką organizacyjną Banku, której bezpośrednio podlega lub przez Dyrektora Zarządzającego, któremu bezpośrednio podlega.
2. W każdym przypadku akceptacja, o której mowa w ust. 1., może być udzielona przez Dyrektora Zarządzającego, któremu podlega pracownik Banku udzielający odpowiedzi na Reklamację.
3. Pracownik Banku, który udziela odpowiedzi na Reklamację powodującą stratę finansową po stronie Banku, zobowiązany jest do uzyskania przed wysłaniem odpowiedzi na Reklamację do Klienta pisemnej akceptacji tejże odpowiedzi przez Dyrektora Zarządzającego, któremu podlega.
4. W każdym przypadku, gdy wysokość straty finansowej po stronie Banku wynosi, co najmniej 100,00 PLN, przed udzieleniem akceptacji, o której mowa w ust. 3., Dyrektor Zarządzający uzyskuje pisemną akceptację straty finansowej po stronie Banku ze strony

właściwego z uwagi na pion Członka Zarządu. Akceptacja wyrażona przez Członka Zarządu stanowi podstawę do wypłaty środków finansowych na rzecz Klienta Banku.

5. Akceptacja, o której mowa w ust. 1-4, może być udzielona w formie wzmianki sporządzonej na kopii odpowiedzi na Reklamację i zawierającej: datę akceptacji, podpis wraz z pieczęcią imienną albo czytelnie napisane imię i nazwisko. Akceptacja, o której mowa w ust. 1-4, nie jest wymagana, gdy odpowiedź na Reklamację podpisywana jest przez osobę, której akceptacja jest wymagana dla danej sprawy zgodnie z właściwym postanowieniem ust. 1-4 – w takim przypadku podpis tej osoby pod odpowiedzią na Reklamację inkorporuje akceptację, o której mowa w ust. 1-4.

§ 11 [Informacja zwrotna]

1. Pracownik Banku, który udzielił odpowiedzi na Reklamację, zobowiązany jest do przekazania skanu odpowiedzi do Pracownika BOZ za pośrednictwem systemu bankowego na alias „Reklamacje i wnioski”, z zastrzeżeniem postanowień ust. 2.
2. W przypadku braku możliwości przekazania dokumentacji, o której mowa w ust. 1., za pośrednictwem systemu bankowego, pracownik Banku, który udzielił odpowiedzi na Reklamację, przekazuje do Pracownika BOZ pisemną kopię tej dokumentacji.
3. Pracownik Banku, który udzielił odpowiedzi na Reklamację zobowiązany jest do przekazania dokumentacji, o której mowa w ust. 1. i ust. 2., do Pracownika BOZ w dniu nadania odpowiedzi na Reklamację, o którym mowa w §9 ust. 3, 5 i 6.
4. W przypadku nieotrzymania przez Pracownika BOZ dokumentacji wskazanej w ust. 1 i 2 w terminie, o którym mowa w ust. 3., Pracownik BOZ za pośrednictwem systemu bankowego zwraca się do pracownika Banku rozpatrującego Reklamację z prośbą o niezwłoczne dostarczenie wymaganej dokumentacji.
5. Z zastrzeżeniem postanowień ust. 6., Pracownik BOZ weryfikuje zgodność oświadczenia pracownika Banku rozpatrującego Reklamację dotyczącego terminu nadania odpowiedzi na Reklamację, określonego w notatce wewnętrznej, o której mowa w § 12. ust. 3., z listą nadawczą korespondencji wychodzącej przekazywaną do operatora pocztowego. Weryfikacja dokonywana jest w dniu, w którym lista nadawcza korespondencji wychodzącej zostaje zwrócona do Banku przez operatora pocztowego. Wyciąg z listy nadawczej dołącza się do przechowywanej dokumentacji dotyczącej Reklamacji, której ten wyciąg dotyczy.
6. W przypadku odpowiedzi na Reklamację przesyłanej na adres skrzynki elektronicznej Klienta, zgodnie z §8. ust. 3 i 4, Pracownik BOZ weryfikuje zgodność oświadczenia pracownika Banku rozpatrującego Reklamację dotyczącego terminu nadania odpowiedzi na Reklamację, określonego w notatce wewnętrznej, o której mowa w ust. 5., z faktyczną datą nadania odpowiedzi na Reklamację, poprzez weryfikację daty wysłania maila, zawierającego w swej treści odpowiedź na Reklamację. Mail zawierający odpowiedź na Reklamację dołącza się do przechowywanej dokumentacji dotyczącej Reklamacji, której ten mail dotyczy.
7. Odpowiedź na Reklamację przekazaną zgodnie z trybem, o którym mowa w ust. 1-3, Pracownik BOZ dołącza do przechowywanej dokumentacji dotyczącej Reklamacji, której ta odpowiedź dotyczy. Okres przechowywania dokumentacji wynosi minimum 5 lat.
8. Pracownik BOZ wprowadza informacje dotyczące udzielonej odpowiedzi do ewidencji, o której mowa w §14.

§ 12 [Postępowanie wewnętrzne w następstwie Reklamacji]

1. Pracownik Banku, który udzielił odpowiedzi na Reklamację lub przygotował projekt odpowiedzi na Reklamację, sporządza Notatkę wewnętrzną dotyczącą Reklamacji według wzoru stanowiącego Załącznik nr 5 do Zasad.
2. Pracownik Banku, który udziela odpowiedzi na Reklamację lub przygotował projekt odpowiedzi na Reklamację, przekazuje Notatkę wewnętrzną dotyczącą Reklamacji Pracownikowi BOZ równocześnie i w sposób analogiczny, co odpowiedź na Reklamację, o której mowa w §11.
3. Notatka wewnętrzna dotycząca Reklamacji określa w szczególności:
 - a) numer ewidencyjny Reklamacji;
 - b) datę nadania odpowiedzi na Reklamację;
 - c) formę udzielenia odpowiedzi na Reklamację:
 - papierowa,
 - elektroniczna (e-mail);
 - d) typ Klienta, którego dotyczy Reklamacja:

-
- Klient indywidualny,
 - Przedsiębiorca,
 - Rolnik;
- e) kategorię zaszeregowania Reklamacji:
- operacje kasowe,
 - rachunki,
 - karty (w tym fraud/chargeback),
 - kredyty,
 - bankowość elektroniczna,
 - pozostałe;
- f) przedmiot i zwięzły opis Reklamacji;
- g) charakter odpowiedzi:
- negatywny – nieuwzględniający roszczenia Klienta lub uwzględniający je tylko częściowo,
 - pozytywny – uwzględniający w całości roszczenie Klienta;
- h) wysokość straty finansowej – o ile występuje;
- i) ocenę zasadności Reklamacji – WYŁĄCZNIE w przypadku odpowiedzi na Reklamację o charakterze pozytywnym, o której mowa lit. g) tiret drugie:
- zasadna – Reklamacja zawierająca, chociażby w części, uzasadnione zastrzeżenia Klienta, wynikające z nieprawidłowości po stronie Banku,
 - niezasadna – Reklamacja oparta na niezasadnych zastrzeżeniach Klienta (nie stwierdzono nieprawidłowości lub stwierdzone nieprawidłowości nie wynikają z działania lub zaniechania Banku);
- j) przyczynę Reklamacji – WYŁĄCZNIE w przypadku odpowiedzi na Reklamację, która okazała się zasadna, zgodnie z lit. i) tiret pierwsze:
- obsługa Klienta – nieprawidłowości związane z obsługą Klientów, w tym w szczególności wprowadzanie Klientów w błąd, nieprofesjonalne zachowanie, nieudzielanie informacji, brak terminowej odpowiedzi na korespondencję Klienta,
 - opłaty – nieprawidłowości związane z naliczaniem opłat, prowizji, kosztów, itd.,
 - transakcje – nieprawidłowości związane z realizacją dyspozycji Klienta dotyczących środków pieniężnych, w tym w szczególności błędna realizacja dyspozycji Klienta, nieterminowa realizacja dyspozycji Klienta, bezpodstawną odmowa wypłaty środków,
 - system – nieprawidłowości związane z funkcjonowaniem systemów informatycznych, kanałów teleinformatycznych, w tym w szczególności dotyczące bankowości internetowej, a także luki systemów informatycznych,
 - awaria urządzeń teleinformatycznych – nieprawidłowości związane z funkcjonowaniem urządzeń teleinformatycznych, w tym w szczególności bankomatów, terminali, aparatów telefonicznych służących do obsługi infolinii, itd.,
 - regulacje – nieprawidłowości związane z regulacjami wewnętrznymi innymi niż wzorce umowne, w szczególności brak niezbędnych regulacji, brak przejrzystości i spójności, niezgodność z przepisami prawa, w tym aktami prawnymi organów nadzoru,
 - inne – nieprawidłowości niezaliczane do żadnej z ww. kategorii.
4. Pracownik Banku rozpatrujący Reklamację ocenioną, jako zasadną, zgodnie z ust. 3. lit. i) tiret pierwsze, wskazuje w Notatce wewnętrznej dotyczącej Reklamacji tylko jedną przyczynę, o której mowa w ust. 3. lit. j). W przypadku stwierdzenia, iż Reklamacja obejmuje swym zakresem więcej niż jedną przyczynę należy wskazać przyczynę wiodącą.
5. Pracownik Banku rozpatrujący Reklamację ocenioną, jako zasadną, zgodnie z ust. 3. lit. i) tiret pierwsze, może zaproponować w Notatce wewnętrznej dotyczącej Reklamacji sposób usunięcia stwierdzonej przyczyny, o której mowa w ust. 3. lit. j), lub sposób na zapobiegnięcie podobnej sytuacji w przyszłości.
6. W przypadku wskazania przyczyny „inne”, pracownik Banku rozpatrujący Reklamację obligatoryjnie opisuje w polu „UWAGI” Notatki wewnętrznej stwierdzoną przyczynę Reklamacji.

7. Pracownik Banku rozpatrujący Reklamację dodatkowo przekazuje kopię Notatki wewnętrznej do Dyrektora Zarządzającego, któremu podlega.
8. Dyrektor Zarządzający, o którym mowa w ust. 7., oraz Inspektor Ochrony Danych zobowiązani są do przeprowadzenia kwartalnej analizy przyczyn Reklamacji ocenionych, jako zasadne, zgodnie z ust. 3. lit. i) tiret pierwsze, a dotyczących obszaru zadań komórki organizacyjnej, którą kieruje/realizowanej funkcji, celem usunięcia przyczyn zidentyfikowanych nieprawidłowości.
9. Dyrektor Zarządzający, o którym mowa w ust. 7., oraz Inspektor Ochrony Danych zobowiązani są do przekazania komórce ds. zgodności wyniku analiz, o których mowa w ust. 8., w terminie do 15. dnia miesiąca następującego po kwartale, którego dotyczyła analiza, zgodnie z Załącznikiem nr 8 do Zasad. Wzór analizy, o której mowa w zdaniu poprzedzającym stanowi Załącznik nr 7 do Zasad.
10. Dyrektor Zarządzający – Mariusz Fidelus – zobowiązany jest do przekazania komórce ds. zgodności rocznej informacji statystycznej dotyczącej rozpatrywanych w Banku Reklamacji, w terminie do 20. dnia stycznia następnego roku, zgodnie z Załącznikiem nr 8 do Zasad.
11. Na podstawie dostarczonych informacji zarządczych, o których mowa w ust. 9 i 10, komórka ds. zgodności przygotowuje roczny raport dotyczący rozpatrywanych reklamacji, o którym mowa w § 17. ust. 1., zgodnie z Załącznikiem nr 8 do Zasad.

§ 13 [Odwołanie]

1. Klientowi niezadowolonemu ze stanowiska Banku zawartego w odpowiedzi na Reklamację przysługuje prawo:
 - a) wniesienia odwołania;
 - b) w przypadku Klienta będącego konsumentem, pozasądowego rozstrzygnięcia sporu wynikającego z umowy przed Arbitrem Bankowym działającym przy Związku Banków Polskich (www.zbp.pl), na warunkach określonych w Regulaminie Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego;
 - c) w przypadku Klienta będącego osobą fizyczną, wystąpienie z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego (www.rf.gov.pl) lub skorzystanie z postępowania polubownego prowadzonego przed Rzecznikiem Finansowym, na warunkach określonych w ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 roku o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym;
 - d) wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego.
2. Do odwołań stosuje się odpowiednio postanowienia dotyczące Reklamacji, z zastrzeżeniem postanowień ust. 3.
3. W przypadku, gdy odwołanie Klienta nie zawiera nowych okoliczności, pracownik Banku rozpatrujący odwołanie może w odpowiedzi na odwołanie podtrzymać wcześniejsze stanowisko Banku.

ROZDZIAŁ IV. NADZÓR I KONTROLA

§ 14 [Ewidencja i Rejestr]

1. Bank prowadzi ewidencję Reklamacji.
2. Ewidencja prowadzona jest w formie elektronicznej.
3. Odpowiedzialny za prawidłowe i rzetelne prowadzenie ewidencji jest Pracownik BOZ.
4. Ewidencja zawiera, co najmniej następujące informacje:
 - a) numer ewidencyjny Reklamacji;
 - b) imię i nazwisko (nazwę) Klienta/pełnomocnika – w przypadku złożenia Reklamacji za jego pośrednictwem lub nazwę urzędu – w przypadku złożenia Reklamacji przez urząd występujący w interesie Klienta;
 - c) typ Klienta, którego dotyczy Reklamacja;
 - d) adres korespondencyjny;
 - e) datę złożenia;
 - f) miejsce złożenia;
 - g) załączone dokumenty;

-
- h) kategorię zaszeregowania Reklamacji;
 - i) przedmiot i zwięzły opis Reklamacji;
 - j) imię i nazwisko Dyrektora Zarządzającego, któremu podlega komórka organizacyjna, do której zakresu zadań (obszaru) odnosi się przedmiot Reklamacji;
 - k) imię i nazwisko pracownika Banku lub nazwę organu, który rozpatruje Reklamację;
 - l) planowaną datę udzielenia odpowiedzi, przy czym będzie to ostatni dzień roboczy poprzedzający upływ terminu – w przypadku terminów upływających w sobotę lub dzień wolny od pracy;
 - m) datę nadania odpowiedzi;
 - n) czas odpowiedzi na Reklamację (ilość dni);
 - o) charakter odpowiedzi;
 - p) ocenę zasadności Reklamacji – WYŁĄCZNIE w przypadku pozytywnego charakteru odpowiedzi;
 - q) szacunkową stratę finansową Banku w wyniku rozpatrzenia Reklamacji, z wyłączeniem kosztu nadania odpowiedzi;
 - r) przyczynę Reklamacji;
 - s) informację o postępowaniach w sprawach dotyczących złożonej Reklamacji w podziale na etapy: przedsądowy i sądowy – uzupełniane wyłącznie w oparciu o informacje otrzymane zgodnie z postanowieniami § 21. ust. 4.
5. W przypadku wpływu odwołania należy w ewidencji umieścić następujące informacje:
- a) datę złożenia odwołania;
 - b) miejsce złożenia odwołania;
 - c) załączone do odwołania dokumenty;
 - d) imię i nazwisko pracownika Banku lub nazwę organu, który rozpatruje odwołanie;
 - e) planowaną datę udzielenia odpowiedzi na odwołanie, przy czym będzie to ostatni dzień roboczy poprzedzający upływ terminu – w przypadku terminów upływających w sobotę lub dzień wolny od pracy;
 - f) datę nadania odpowiedzi na odwołanie;
 - g) czas odpowiedzi na odwołanie (ilość dni);
 - h) charakter odpowiedzi na odwołanie;
 - i) ocenę zasadności odwołania – WYŁĄCZNIE w przypadku pozytywnego charakteru odpowiedzi na odwołanie;
 - j) szacunkową stratę finansową Banku w wyniku rozpatrzenia odwołania, z wyłączeniem kosztu nadania odpowiedzi.
6. Daną Reklamację zaznacza się w ewidencji następującymi kolorami, zgodnie z jej aktualnym statusem:
- a) kolor żółty – Reklamacja w trakcie rozpatrywania;
 - b) kolor pomarańczowy – w trakcie rozpatrywania odwołania;
 - c) kolor czerwony – Reklamacja/odwołanie przed rozpatrzeniem, oczekujące na uzupełnienie przez Klienta;
 - d) kolor zielony – Reklamacja/odwołanie rozpatrzone;
 - e) kolor niebieski – Reklamacja/odwołanie wycofane;
 - f) kolor szary w zakresie rubryki „Przedmiot i zwięzły opis reklamacji” – dla Reklamacji dotyczących Usług płatniczych.
7. Pracownik BOZ, z zastrzeżeniem ust. 8, prowadzi w systemie bankowym rejestr o nazwie „Reklamacje”. Niezwłocznie po uzupełnieniu Ewidencji, o której mowa w ustępach poprzedzających, Pracownik BOZ do ww. rejestru załącza skan pisma, odpowiednio, otrzymanego od Klienta lub wysłanego do Klienta. W ww. rejestrze Pracownik BOZ tworzy powiązanie pomiędzy wpisem w tym rejestrze a istniejącą Kartą Klienta, natomiast w razie potrzeby pracownik Banku rozpatrujący Reklamację może powiązać wpis w rejestrze z właściwą Kartą Rachunku/ właściwymi Kartami Rachunków.
8. Postanowień ust. 7 nie stosuje się do informacji – Klientów – którzy nie zostali przeniesieni do systemu DRACO – WEGA i podlegają dalszej ewidencji w systemie defBank.

§ 15 [System kontroli wewnętrznej; raportowanie ryzyka]

1. Departament Audytu kontroluje, ocenia i dokonuje regularnych przeglądów realizacji postanowień Zasad, w tym w szczególności organizacji procesu rozpatrywania Reklamacji oraz jakości monitorowania adekwatności przyjętych procedur wewnętrznych. Wyniki przeprowadzonych kontroli są regularnie przedstawiane na posiedzeniach Zarządu i Rady Nadzorczej.
2. W przypadku stwierdzenia, iż przedstawiona w piśmie zawierającym Reklamację sytuacja ma wpływ na ryzyko braku zgodności, komórka organizacyjna Banku rozpatrująca Reklamację zgłasza przedmiotową sytuację, zgodnie z zasadami raportowania naruszeń ryzyka braku zgodności określonymi we właściwych procedurach wewnętrznych Banku.
3. W przypadku stwierdzenia, iż przedstawiona w piśmie zawierającym Reklamację sytuacja ma wpływ na ryzyko operacyjne, w szczególności, gdy w wyniku rozpatrzenia pisma powstała po stronie Banku – stosownie do odrębnej regulacji wewnętrznej regulującej zarządzanie ryzykiem operacyjnym – strata finansowa, komórka organizacyjna Banku rozpatrująca Reklamację zgłasza przedmiotową sytuację, zgodnie z zasadami raportowania naruszeń ryzyka operacyjnego określonymi we właściwych procedurach wewnętrznych Banku.

§ 16 [Nadzór zwierzchni]

1. Zwierzchni nadzór nad przyjmowaniem i rozpatrywaniem Reklamacji sprawuje Zarząd. Na żądanie Zarządu, pracownik Banku rozpatrujący Reklamację przekazuje Zarządowi informację o aktualnym stanie rozpatrywania Reklamacji.
2. Zarząd może przyjąć do rozpatrzenia każdą otrzymaną przez Bank Reklamację, niezależnie od przydzielenia Reklamacji pracownikowi Banku, zgodnie z zasadami, o których mowa w § 6. W przypadku rozpatrywania Reklamacji przez Zarząd wyłącza się stosowanie postanowień, dotyczących udzielania akceptacji, o których mowa w § 10.
3. Zwierzchni nadzór nad przyjmowaniem i rozpatrywaniem Reklamacji dotyczących działalności Zarządu sprawuje Rada Nadzorcza.

§ 17 [Okresowa Ocena]

1. Komórka ds. zgodności, w ramach systemu informacji zarządczej, przedstawia Zarządowi i Radzie Nadzorczej roczny raport, w terminie do końca lutego następnego roku, obejmujący zbiorczą informację ilościową i analizę jakościową z zakresu rozpatrywanych w poprzednim roku Reklamacji, w tym analizę przyczyn złożonych Reklamacji, zgodnie z Załącznikiem nr 8 do Zasad.
2. Na podstawie raportu, o którym mowa w ust. 1., Zarząd dokonuje oceny rozpatrywanych w poprzednim roku Reklamacji.
3. Rada Nadzorcza oraz Zarząd przedstawiają swoje oceny na Walnym Zgromadzeniu Akcjonariuszy w ramach sprawozdań rocznych sporządzanych przez te organy.

§ 18 [Środki zaradcze]

1. W wyniku przeprowadzonych kontroli oraz ocen podmioty odpowiedzialne za nadzór i kontrolę, o których mowa w § 15 i 16., mogą formułować działania lub wnioski zaradcze, zmierzające do usunięcia przyczyn Reklamacji oraz do pełnego wykorzystania wniosków dla polepszenia działalności Banku.
2. Podmioty, do których kierowane są działania lub wnioski zaradcze, obowiązane są podejmować środki zmierzające do usunięcia przyczyn Reklamacji oraz do pełnego wykorzystania wniosków dla polepszenia działalności Banku.
3. Podmioty, o których mowa w ust. 2., składają raport z podjętych działań zaradczych podmiotowi, który skierował do nich działania lub wnioski zaradcze.

ROZDZIAŁ V. OBOWIĄZKI INFORMACYJNE**§ 19 [Informacja o zasadach składania Reklamacji]**

1. Bank udostępnia Klientom za pośrednictwem strony internetowej Banku oraz w placówkach Banku informacje dotyczące trybu wnoszenia i rozpatrywania Reklamacji/odwołań. Informacje te mają łatwo dostępną formę.
2. Zakres udzielanych informacji, o których mowa w ust. 1., określa Załącznik nr 4 do Zasad.
3. Na żądanie, Klient może uzyskać w każdej chwili aktualną informację o stanie złożonej przez siebie Reklamacji.

4. Bank zamieszcza w umowach (w tym w regulaminach) Klientów, co najmniej następujące informacje dotyczące procedury składania i rozpatrywania Reklamacji:
 - a) miejsce i formę złożenia Reklamacji,
 - b) wskazanie danych kontaktowych umożliwiających złożenie Reklamacji,
 - c) zakres danych kontaktowych, które powinien dostarczyć Klient w celu sprawnego przeprowadzenia procesu rozpatrywania Reklamacji,
 - d) sposób potwierdzenia złożenia Reklamacji,
 - e) termin rozpatrzenia Reklamacji,
 - f) sposób powiadomienia o rozpatrzeniu Reklamacji,
 - g) pouczenie, iż niezwłoczne złożenie Reklamacji ułatwi i przyspieszy rzetelne jej rozpatrzenie.
5. Klientom, będącym osobami fizycznymi, którzy nie zawarli umowy z Bankiem, informacje, o których mowa w ust. 4., dostarczane są przez Bank w ciągu 7 dni od dnia, w którym nastąpiło złożenie przez nich Reklamacji – zgodnie z postanowieniami § 5. ust. 9.

§ 20 [Obowiązki ewidencyjne]

1. W celu zapewnienia prawidłowej realizacji przez Bank obowiązków informacyjnych – w szczególności tych, o których mowa w § 21. – każdy pracownik Banku prowadzący w imieniu Banku sprawy obejmujące postępowania przedsądowe i/ lub sądowe wynikłe ze złożonej Reklamacji, niezwłocznie informuje Pracownika BOZ – za pośrednictwem systemu bankowego na alias „Reklamacje i wnioski” – o wszczęciu danego postępowania przedsądowego/ sądowego. W przypadku postępowań przedsądowych, pracownik Banku prowadzący w imieniu Banku daną sprawę dodatkowo przesyła – za pośrednictwem systemu bankowego na alias „Reklamacje i wnioski” – skany wszystkich pism, zarówno wysyłanych do Klienta, jak i otrzymanych od Klienta w toku postępowania przedsądowego.
2. BOZ niezwłocznie informuje komórkę ds. zgodności o każdym zgłoszonym przypadku postępowania, o którym mowa w ust. 1.
3. Postępowania przedsądowe, o których mowa w ust. 1., obejmują m. in. postępowania przed Arbitrem Bankowym działającym przy Związku Banków Polskich, przed Rzecznikiem Finansowym, zgłoszone do Komisji Nadzoru Finansowego, Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych oraz Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, a także do właściwych urzędów obsługujących ww. organy, jak również obejmują postępowanie w ramach pozasądowego rozstrzygnięcia sporu dotyczącego umowy zawartej przez Internet oraz wynikających z zawezwania do próby ugodowej.

§ 22 [Obowiązki informacyjne wobec Rzecznika Finansowego]

1. Dyrektor Zarządzający – Mariusz Fidelus – przygotowuje – w terminie do 20 dni od zakończenia roku kalendarzowego – roczne sprawozdanie dotyczące rozpatrywanych Reklamacji oraz liczby wystąpień Klientów na drogę postępowania sądowego w wyniku nierozpatrzenia reklamacji zgodnie z wolą tych Klientów, z uwzględnieniem:
 - a) liczby reklamacji;
 - b) uznanych i nieuwzględnionych roszczeń, wynikających z wniesionych reklamacji;
 - c) informacji o wartości roszczeń zgłoszonych w pozwach i kwot zasądzonych prawomocnymi orzeczeniami sądów na rzecz Klientów w okresie sprawozdawczym.
2. Sprawozdanie stanowi część rocznego raportu, o którym mowa w § 12. ust. 10.
3. Bank corocznie – w terminie 45 dni od zakończenia roku kalendarzowego – przekazuje sprawozdanie, o którym mowa w ust. 1., Rzecznikowi Finansowemu.

Niniejszy tekst jednolity Zasad obowiązuje od dnia 1 kwietnia 2022 roku.
