



*Załącznik do Uchwały  
Zarządu Banku Spółdzielczego w Głubczycach  
Nr 03/IV/Z/2026 z dnia 20.04.2026 roku*

**ZASADY  
SKŁADANIA I ROZPATRYWANIA  
SKARG I REKLAMACJI  
W BANKU SPÓŁDZIELCZYM W GŁUBCZYCACH**



## METRYKA REGULACJI

### PODSTAWOWE DANE REGULACJI:

<b>Tytuł regulacji</b>	Zasady składania i rozpatrywania skarg i reklamacji w Banku Spółdzielczym w Głubczycach
<b>Nr uchwały</b>	03/IV/Z/2026
<b>Data wydania</b>	20 kwietnia 2026 roku
<b>Data obowiązywania</b>	Z dniem podjęcia uchwały
<b>Tytuł regulacji zmienionej</b>	Zasady składania i rozpatrywania skarg i reklamacji
<b>Nr uchwały regulacji zmienionej</b>	04/VI/Z/2025 z dnia 23 czerwca 2025 roku
<b>Zakres i powód zmian regulacji</b>	Dostosowanie instrukcji do zmian w Ustawie z dnia 17 października 2025 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej
<b>Komórki obowiązujące</b>	Wszyscy

### OSOBY ZAANGAŻOWANE:

<b>Komórka opracowująca regulację</b>	Stanowisko ds. zgodności
<b>Komórka opiniująca</b>	Stanowisko ds. zgodności
<b>Komórka zatwierdzająca</b>	Zarząd

### HISTORIA ZMIAN:

Zmiany 2023	Modyfikacja i aktualizacja dokumentu
Zmiany 2025	Zmiana wymogów regulacyjnych instytucji nadzorczych (zmiana przepisów zewnętrznych), wykonanie zaleceń kontroli (wewnętrznych, zewnętrznych), a także doprecyzowanie zapisów w zakresie skarg na brak dostępności.
Zmiany 2026	Konieczność dostosowania instrukcji do zmian w Ustawie z dnia 17 października 2025 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej, które weszły w życie 13 lutego 2026 r.

## Spis treści

Rozdział 1.	Postanowienia ogólne.....	4
Rozdział 2.	Przebieg procesu reklamacyjnego .....	6
Rozdział 3.	Składanie reklamacji / zgłoszeń / skarg .....	7
A.	Przyjęcie reklamacji / zgłoszenia / skargi.....	7
B.	Potwierdzenie złożenia reklamacji .....	10
Rozdział 4.	Rejestracja reklamacji .....	10
Rozdział 5.	Rozpatrywanie reklamacji.....	11
A.	Przydzielanie reklamacji .....	11
B.	Dokumentowanie procesu rozpatrywania reklamacji / zgłoszeń / skarg .....	12
Rozdział 6.	Termin udzielania odpowiedzi .....	13
Rozdział 7.	Zasady udzielania odpowiedzi .....	14
Rozdział 8.	Odwołania od odpowiedzi Banku na reklamacje / zgłoszenia / skargi .....	16
Rozdział 9.	Tryb usuwania nieprawidłowości.....	16
Rozdział 10.	Rozpatrywanie skarg i reklamacji ubezpieczeniowych .....	16
Rozdział 11.	Reklamacje kartowe.....	18
A.	Reklamacje transakcyjne .....	18
B.	Rejestracja i rozpatrywanie reklamacji transakcyjnych.....	18
Rozdział 12.	Raportowanie i analiza reklamacji / zgłoszeń / skarg wpływających do Banku .....	21
Rozdział 13.	Rzecznik Finansowy .....	21
Rozdział 14.	Postanowienia końcowe .....	22

## Wykaz załączników

*/Załączniki w formie elektronicznej znajdują się na dedykowanym dysku sieciowym/*

Załącznik nr 1 Formularz reklamacji (klienci indywidualni)

Załącznik nr 2 Formularz reklamacji (klienci instytucjonalni)

Załącznik nr 3 Rejestr reklamacji/skarg / wniosków

Załącznik nr 4 Rejestr wniosków

Załącznik nr 5 Informacja o przyjętych, zarejestrowanych i rozpatrzonych reklamacjach/ skargach / Informacja o przyjętych wnioskach

Załącznik nr 6 Wzór pisma informującego o wpływie reklamacji/skargi/wniosku

Załącznik nr 6a Wzór pisma informującego o usłudze chargeback

Załącznik nr 7 Wzór pisma informującego o wpływie reklamacji (nie klient)

Załącznik nr 8 Wzór odpowiedzi negatywnej do klienta

Załącznik nr 9 Wzór odpowiedzi pozytywnej do klienta

Załącznik nr 10 Formularz reklamacji kartowej klient indywidualny

Załącznik nr 11 Formularz reklamacji kartowej klient instytucjonalny

Załącznik nr 12 Formularz reklamacji ubezpieczeniowej

Załącznik nr 13 Reklamacje dotyczące transakcji dokonywanych kartami płatniczymi

Załącznik nr 14 Oświadczenie dotyczące przetwarzania danych osobowych klienta będącego osobą fizyczną

Załącznik nr 15 Wzór pisma informującego odbiorcę o reklamacji płatnika

Załącznik nr 16 Wzór pisma informującego bank odbiorcy o reklamacji płatnika

Załącznik nr 17 Wzór formularza zgłaszania niedostępności

Załącznik nr 18 Wzór klauzuli w przypadku nieuwzględnienia roszczeń dotyczącej możliwości odwołania

## Rozdział 1. Postanowienia ogólne

### § 1

1. Niniejsze „Zasady składania i rozpatrywania skarg i reklamacji w Banku Spółdzielczym w Głubczycach”, zwane dalej Zasadami, określają tryb przyjmowania i rozpatrywania reklamacji kierowanych do Banku przez jego klientów.
2. Zasady stosowane są również odpowiednio w przypadku złożenia do Banku skargi lub wniosku.
3. Zasady stosowane są również odpowiednio do skarg i reklamacji dotyczących oferowania przez Bank ubezpieczeń.
4. Zasady stosowane są również odpowiednio do złożonych reklamacji / skarg / wniosków / uwag w ramach usług dostępności.

### § 2

Wszystkie pozostałe regulacje wewnętrzne obowiązujące w Banku, w których określony jest proces przyjmowania i rozpatrywania reklamacji, skarg, wniosków, muszą być zgodne z niniejszymi Zasadami.

### § 3

Ileć w niniejszych Zasadach użyte są poniższe określenia mają one następujące znaczenie:

1. **Akceptant** – placówka handlowo-usługowa przyjmująca płatności kartami VISA lub MasterCard;
2. **Bank** – Bank Spółdzielczy w Głubczycach;
3. **Bank Zrzeszający** - Bank Polskiej Spółdzielczości SA w Warszawie;
4. **Centrala Banku** – Centrala Banku Spółdzielczego w Głubczycach;
5. **E-Doręczenia** - elektroniczny odpowiednik listu poleconego za potwierdzeniem odbioru;
6. **Infolinia Banku** – obsługa Klienta świadczona przez Bank drogą telefoniczną, faksową lub pocztą elektroniczną (e-mail);
7. **IOD** – Inspektor Ochrony Danych;
8. **Klient** – każdy podmiot składający lub zamierzający złożyć reklamację/skargę/wniosek, 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 a także pracownik Banku;
9. **Komórka wiodąca** – Komórka organizacyjna koordynująca rozpatrzenie Reklamacji/Zgłoszeń/Skarg oraz odpowiedzialna za jakość oraz termin odpowiedzi do Klienta, na potrzeby Instrukcji Komórką wiodącą w procesie rozpatrywania Reklamacji, Zgłoszeń oraz Skarg jest Stanowisko ds. organizacyjno – administracyjnych.
10. **Komórka ds. skarg i reklamacji** – komórka organizacyjna Centrali Banku, która ma za zadanie obsługę centralnego rejestru skarg i reklamacji, przesyłanie skarg do komórki rozpatrującej skargę /reklamację, przygotowującą odpowiedź do klienta, przysyłającą informacje do Rzecznika Finansowego i do KNF. W Banku tę funkcję pełni Stanowisko ds. organizacyjno – administracyjnych;
11. **Komórka rozpatrująca skargę lub reklamację** – właściwa pod względem podziału zadań komórka organizacyjna, której Komórka ds. skarg i reklamacji przydzieliła rozpatrzenie skargi lub reklamacji;
12. **Komórka księgową** – Pracownik Banku pracujący na Stanowisku ds. finansowo-księgowych i rozliczeń;
13. **Komórka ds. zgodności** – Pracownik Banku pracujący na Stanowisku ds. zgodności;
14. **Konsument** – osoba fizyczną, która kupuje produkt lub korzysta z usługi w celach niezwiązanych z jej działalnością handlową, gospodarczą, rzemieślniczą lub z wykonywaniem wolnego zawodu;
15. **Odbiorca** – osoba fizyczna, osoba prawna oraz jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, będącą odbiorcą środków pieniężnych stanowiących przedmiot transakcji płatniczej;
16. **Oddział Banku** – jednostka organizacyjna Banku;
17. **Odwołanie** – kolejne wystąpienie Klienta wyrażone pisemnie, odnoszące się do odpowiedzi udzielonej przez Bank na wcześniej złożoną Reklamację/Skargę;
18. **OGNIVO** - aplikacja internetowa przeznaczona do elektronicznej wymiany informacji, w szczególności związanych z rozliczeniami bankowymi;
19. **Osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą** – obejmuje również, wspólników spółek cywilnych oraz rolników;
20. **Placówka Banku** – Centrala;

21. **Płatnik** – osoba fizyczna, osoba prawna oraz jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, składającą zlecenie płatnicze;
22. **Podmiot uprawniony** – podmiot (instytucja) utworzony na stałe, który oferuje niezależne, bezstronne i przejrzyste prowadzenie postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą np. Rzecznik Finansowy, Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego, Bankowy Arbitraż Konsumencki przy Związku Banków Polskich;
23. **Proces reklamacyjny** – proces rozpatrywania reklamacji obejmujący etapy przyjęcia, rejestracji, analizy, realizacji i udzielenia odpowiedzi na złożone oświadczenie klienta;
24. **Rejestr reklamacji** – baza służąca rejestrowaniu wszystkich Reklamacji oraz Skarg wpływających do Banku z wyłączeniem spraw dotyczących transakcji dokonanych przy użyciu kart płatniczych;
25. **Reklamacja** – każde wystąpienie klienta kierowane do Banku, zawierające zastrzeżenia do usług świadczonych przez Bank w zakresie obsługi produktów bankowych;
26. **Reklamacja / Skarga szczególnie skomplikowana** – w przypadku Reklamacji, dla której nie jest możliwe udzielenie odpowiedzi w standardowym terminie: 15 dni roboczych (dla Reklamacji związanych z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydaniem karty płatniczej) lub 30 dni kalendarzowych (dla pozostałych Reklamacji), z uwagi na wystąpienie jednej lub więcej z poniższych okoliczności:
  - a. konieczność pozyskania dodatkowych opinii, np. od podmiotów zewnętrznych;
  - b. skomplikowany/wielowątkowy stan faktyczny;
  - c. konieczność zgromadzenia, przetworzenia i przeanalizowania dużej ilości danych;
  - d. konieczność przeprowadzenia dodatkowych analiz

W powyższych przypadkach maksymalny czas udzielenia odpowiedzi na Reklamację wynosi 35 dni roboczych (dla Reklamacji związanych z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydaniem karty płatniczej) albo 60 dni kalendarzowych (dla pozostałych Reklamacji).

W przypadku przedłużenia terminu odpowiedzi na Reklamację, Klient zostanie poinformowany o przyczynie opóźnienia, okolicznościach, które wymagają wyjaśnienia, przewidywanym terminie udzielenia ostatecznej odpowiedzi.

W przypadku Skargi, standardowy termin udzielenia odpowiedzi wynosi 30 dni kalendarzowych od dnia jej otrzymania.

Jeżeli rozpatrzenie Skargi w powyższym terminie nie jest możliwe z uwagi na szczególnie skomplikowany charakter sprawy, maksymalny czas udzielenia odpowiedzi może wynieść 60 dni kalendarzowych od dnia otrzymania Skargi.

W sytuacji przedłużenia terminu odpowiedzi na Skargę, Klient zostanie poinformowany w terminie 30 dni od dnia otrzymania Skargi o przyczynie zwłoki, wskazaniu nowego, maksymalnego terminu rozpatrzenia Skargi i udzielenia odpowiedzi (nie dłuższego niż 60 dni od dnia otrzymania Skargi).
27. **Skarga** – każde wystąpienie klienta, z wyjątkiem reklamacji, kierowane do Banku odnoszące się do zastrzeżeń dotyczących jakości usług świadczonych przez Bank lub wykonywanej przez Bank działalności, w tym zakresie dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami;
28. **Sygnal** – anonimowe wystąpienie w sprawie nieprawidłowości złożone przez pracowników lub klientów za pośrednictwem autonomicznego kanału komunikacyjnego;
29. **Sygnalista** – osoba zgłaszająca anonimowo lub w sposób jawny informację na temat nieprzestrzegania przepisów zewnętrznych, regulacji wewnętrznych lub przyjętych standardów postępowania, informacja w sprawie ochrony sygnalistów znajduje się na stronie www Banku;
30. **Skrzynka elektroniczna** - adres do doręczeń elektronicznych Banku Spółdzielczego w rozumieniu ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych;
31. **Trwały nośnik informacji** – trwały nośnik informacji w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 roku o usługach płatniczych tj. nośnik umożliwiający klientowi przechowywanie adresowanych do niego informacji w sposób umożliwiający dostęp do nich przez okres odpowiedni do celów sporządzenia tych informacji i pozwalający na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci;
32. Przez **usługi płatnicze w Banku** rozumie się działalność polegającą na:

- 1) Przyjmowaniu wpłat gotówki i dokonywaniu wypłat gotówki z rachunku płatniczego oraz wszelkie działania niezbędne do prowadzenia rachunku;
  - 2) Wykonywaniu transakcji płatniczych, w tym transferu środków pieniężnych na rachunek płatniczy u dostawcy użytkownika lub u innego dostawcy;
  - 3) Przez wykonywanie usług polecenia zapłaty, w tym jednorazowych poleceń zapłaty,
  - 4) Przy użyciu karty płatniczej,
  - 5) Usługi BLIK,
  - 6) Przez wykonywanie usług polecenia przelewu, w tym stałych zleceń.
  - 7) Wykonywanie transakcji przy użyciu kart kredytowych,
  - 8) Świadczeniu usługi przekazu pieniężnego;
  - 9) Świadczeniu usługi inicjowania transakcji płatniczej;
  - 10) Świadczeniu usługi dostępu do informacji o rachunku.
33. **Ustawa** - ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej;
34. **Ustawa o dostępności** – ustawa z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze;
35. **Ustawa o usługach płatniczych** - ustawa z dnia z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych;
36. **Wniosek** – każde oświadczenie klienta oraz pracownika dotyczące poprawy funkcjonowania Banku, lepszego zaspokojenia potrzeb klientów, usprawnienia pracy lub poszerzenia oferty;
37. **Zakład ubezpieczeń** – zakład ubezpieczeń, z którym Bank Spółdzielczy współpracuje na podstawie umowy agencyjnej lub umowy ubezpieczenia zawartej na rzecz klientów;
38. **Zgłoszenie klienta** – złożona przez klienta reklamacja/skarga/wniosek za pośrednictwem strony internetowej Banku;

## Rozdział 2. Przebieg procesu reklamacyjnego

### § 4

1. Na proces reklamacyjny składają się następujące etapy:
  - 1) przyjęcie reklamacji oraz jej rejestracja;
  - 2) rozpatrywanie reklamacji;
  - 3) udzielanie odpowiedzi.
2. Przeprowadzając proces reklamacyjny należy:
  - 1) wnikliwie i z należytą starannością uwzględnić wszystkie okoliczności sprawy;
  - 2) dążyć do polubownego wyjaśnienia sporów powstałych pomiędzy klientem a Bankiem.
3. Informacja o zasadach składania reklamacji jest udostępniana klientowi:
  - 1) przez pracownika Banku w bezpośredniej rozmowie;
  - 2) w regulaminie produktowym przekazywanym klientowi lub umowie oraz w informacji dla klienta, o której mowa w ust. 4 i ust. 5;
  - 3) na stronie internetowej Banku, w placówce Banku;
  - 4) w formie wykorzystującej trzy kanały sensoryczne, tj. wzrok, słuch i dotyk.
4. Informacja, o której mowa w ust. 3, zawiera:
  - 1) przyjętą przez Bank formę oraz miejsce składania reklamacji;
  - 2) wskazanie danych kontaktowych umożliwiających złożenie reklamacji;
  - 3) zakres danych kontaktowych, które winien dostarczyć klient w celu sprawnego przeprowadzenia procesu rozpatrywania reklamacji, w przypadku gdy Bank takich danych nie posiada;
  - 4) termin rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi na reklamację;
  - 5) sposób potwierdzenia wpływu reklamacji;
  - 6) sposób powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji, w tym formę odpowiedzi i sposób jej doręczenia;

- 7) pouczenie, o którym mowa w §16 ust. 9 i 10;
  - 8) informację o podmiocie uprawnionym do pozasądowego rozwiązywania sporów, w tym adres strony internetowej podmiotu uprawnionego.
5. W odniesieniu do klientów, którzy nie zawarli z Bankiem umowy informację, o których mowa w ust. 4 powinny zostać dostarczone w terminie do **7 dni** od dnia, w którym nastąpiło zgłoszenie roszczeń klienta wobec Banku. Wzór informacji, o której mowa w zdaniu poprzednim stanowi **załącznik nr 7** do niniejszych zasad.

### Rozdział 3. Składanie reklamacji / zgłoszeń / skarg

#### A. Przyjęcie reklamacji / zgłoszenia / skargi

##### *Złożenie reklamacji / zgłoszenia / skargi*

#### § 5

1. Bank zapewnia klientowi możliwość złożenia reklamacji:
  - 1) **Reklamacja / zgłoszenie może być złożona osobiście przez Klienta Banku, osoby działające w jego imieniu na mocy udzielonego pełnomocnictwa (m. in. adwokat, radca prawny, Powiatowy albo Miejski Rzecznik Konsumentów, Arbiter Bankowy) albo w roli przedstawiciela ustawowego, np. osobę fizyczną będącą kuratorem, opiekunem prawnym oraz za pośrednictwem dostawcy usług w siedzibie Banku;**
  - 2) **Skarga może być złożona osobiście przez Konsumenta, osoby działające w jego imieniu na mocy udzielonego pełnomocnictwa (np. adwokat, radca prawny) albo w roli przedstawiciela ustawowego, np. osobę fizyczną będącą kuratorem, opiekunem prawnym;**
  - 3) **W następujących formach:**
    - a. pisemnej – w postaci papierowej drogą korespondencyjną lub poprzez złożenie pisma w siedzibie Banku
    - b. elektronicznie poprzez system bankowości elektronicznej;
    - c. elektronicznie w ramach usługi e-Doręczeń na skrzynkę: **AE:PL-24798-10491-TVUJB-28**
    - d. z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wysyłając e-mail na adres: [bank@bsglubczyce.pl](mailto:bank@bsglubczyce.pl);
    - e. listownie w formie pisemnej na adres siedziby Banku lub dowolnej placówki Banku;
    - f. faksem w formie pisemnej na numery placówek Banku, podane na stronie internetowej Banku;
    - g. ustnej – w rozmowie telefonicznej z pracownikiem Banku;
2. Treść reklamacji złożonej w formie pisemnej powinna zawierać:
  - 1) imię i nazwisko lub nazwę klienta;
  - 2) adres korespondencyjny;
  - 3) adres do elektronicznych doręczeń, o ile dotyczy;
  - 4) dokładny opis zdarzenia lub przedmiotu zastrzeżeń klienta;
  - 5) oczekiwany przez klienta stan po rozpatrzeniu zastrzeżeń;
  - 6) w przypadku formy pisemnej wymagany jest własnoręczny podpis klienta;
3. Reklamacja/Zgłoszenie/Skarga powinny zawierać dane pozwalające na identyfikację osoby, której sprawa dotyczy: PESEL, NIP lub REGON.
4. Wzory formularzy reklamacyjnych stanowią załączniki nr 1-2, 10-12 do niniejszych Zasad.
5. Formularze reklamacji dostępne są także na stronie internetowej Banku.
6. W przypadku transakcji dokonanych kartami płatniczymi obowiązują zasady składania i rozpatrywania reklamacji opisane w załączniku **nr 13 do Zasad**.
7. Pracownik Banku przyjmując zgłoszenie reklamacyjne w formie pisemnej, o którym mowa w ust. 1, ma obowiązek sprawdzić, czy pismo zawiera dane wymagane w ust. 2. W przypadku stwierdzenia braku informacji wymaganych do rozpatrzenia reklamacji, należy poprosić klienta o ich uzupełnienie.
8. Pracownik przyjmujący reklamację składaną w imieniu klienta będącego podmiotem instytucjonalnym (osobą prawną, jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, itp.), w sposób opisany w ust. 1 pkt 1-2, zobowiązany jest do ustalenia na jakiej podstawie osoba zgłaszająca reklamację reprezentuje dany podmiot. W przypadku braku podstawy do reprezentacji, pracownik zobowiązany jest pouczyć składającego reklamację, że nie jest on osobą

uprawnioną do działania w imieniu podmiotu i że reklamacja może zostać złożona tylko przez osobę/osoby uprawnione do reprezentowania danego podmiotu.

9. W sytuacji odmowy podania przez klienta wszystkich danych niezbędnych do rozpoczęcia procesu reklamacyjnego, a także w razie odmowy złożenia podpisu na formularzu reklamacji dotyczącej transakcji dokonanej kartą, pracownik Banku informuje klienta, że rozpatrzenie reklamacji nie będzie możliwe, ze względu na niekompletność oświadczenia klienta.
10. Złożenie reklamacji nie zwalnia klienta z obowiązku terminowego regulowania zobowiązań wobec Banku.
11. 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 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) wniosków o korektę lub usunięcie danych w MIG – BR;
  - 11) wniosków o korektę lub usunięcie danych w BIK;
  - 12) wniosków o proporcjonalny zwrot poniesionych kosztów przy przedterminowej spłacie kredytu konsumenckiego w całości lub części;
  - 13) anonimowych zgłoszeń i donosów;
  - 14) blokad STIR;
  - 15) zgłoszeń dotyczących kierowania korespondencji do osoby trzeciej;
  - 16) wniosków/zgłoszeń o rozpoznanie sprawy skierowanych do Banku przez Rzecznika Finansowego, Arbitra Bankowego (pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 roku o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich), KNF, Miejskiego Rzecznika Konsumentów, Powiatowego Rzecznika Konsumentów, Prezesa UOKiK;
  - 17) komentarzy i wiadomości zamieszczonych/przesłanych na profilach Banku w mediach społecznościowych;
  - 18) 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.
  - 19) Skarg.

### *Usługa Chargeback*

#### **§ 6**

1. Chargeback to usługa inicjowana przez Bank na podstawie reklamacji złożonej przez klienta; 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.
2. Informacje dotyczące przypadków, w których klient może skorzystać z usługi Chargeback zostały określone w regulaminach dotyczących prowadzenia rachunków bankowych i wydawania poszczególnych rodzajów kart płatniczych.
3. W ramach świadczenia usługi chargeback Bank przesyła - za pośrednictwem organizacji płatniczej - reklamację do akceptanta karty.
4. W przypadku usługi chargeback Bank jest pośrednikiem pomiędzy klientem (kupującym towar lub usługę), a sprzedawcą (przyjmującym płatność).

5. Usługa chargeback jest przeprowadzana zgodnie z międzynarodowymi regulacjami organizacji płatniczej, której logo znajduje się na karcie wykorzystanej do transakcji (Visa lub Mastercard), tj. na zasadach i w terminach wskazanych przez te organizacje płatnicze.
6. Z uwagi na realizację usługi chargeback, na zasadach i w terminach wskazanych przez organizacje płatnicze, Komórka rozpatrująca 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.
7. Decyzja w sprawie zwrotu kwoty transakcji posiadaczowi karty/użytkownikowi karty jest niezależna od Banku.
8. Komórka rozpatrująca 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 o chargeback, kwota kwestionowanej transakcji nie jest zwracana.
9. W przypadku świadczenia przez Bank usługi chargeback nie stosuje się postanowień niniejszych Zasad zawartych w §16 ust. 8-13.

### **Zgłaszanie nieautoryzowanych transakcji płatniczych**

#### **§ 7**

1. W przypadku zgłoszenia przez klienta transakcji płatniczej, która według twierdzeń klienta nie była przez niego autoryzowana, mają zastosowanie odpowiednio zapisy niniejszych Zasad.
2. W przypadku stwierdzenia, że transakcja, o której mowa w ust. 1 nie była autoryzowana, Komórka rozpatrująca reklamację jest zobowiązana niezwłocznie przekazać informację do Banku Zrzeszającego, tak aby, nie później niż do końca dnia roboczego następującego po dniu stwierdzenia przez tę komórkę wystąpienia nieautoryzowanej transakcji, którą został obciążony rachunek, przywrócić rachunek klienta do stanu, jaki istniałby, gdyby transakcja nie miała miejsca.
3. Informację o przywróceniu lub o odmowie przywrócenia rachunku klienta do stanu rachunku, jaki istniałby, gdyby nieautoryzowana transakcja nie miała miejsca, Komórka rozpatrująca reklamację niezwłocznie przekazuje klientowi.
4. W przypadku znaczącego naruszenia bezpieczeństwa transakcji płatniczych Komórka ds. skarg i reklamacji informuje o tym fakcie Zarząd i przygotowuje pismo w tej sprawie do Komisji Nadzoru Finansowego (KNF), podpisywane przez Prezesa Zarządu.
5. 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 5% funduszy własnych.
6. O znaczącym naruszeniu bezpieczeństwa transakcji płatniczych Rada Nadzorcza Banku jest informowana na najbliższym posiedzeniu.
7. O naruszeniach nieznaczących Zarząd i Rada Nadzorcza są informowane w ramach sprawozdania z oceny ryzyka operacyjnego na podstawie Instrukcji sporządzania informacji zarządczej.

### **Zgłoszenie reklamacji transakcji z użyciem nieprawidłowego unikatowego identyfikatora (NUI)**

#### **§ 8**

W przypadku zgłoszenia przez płatnika transakcji wykonanej z użyciem NUI Komórka ma obowiązek:

1. W przypadku, gdy odbiorcą jest klient Banku:
  - 1) Powiadomić odbiorcę w terminie do 3 dni roboczych o nieprawidłowo przekazanych środkach i wezwać do bezpłatnego zwrotu środków na wydzielony rachunek zwrotu,
  - 2) 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. Wzór informacji zawiera załącznik nr 15.
  - 3) 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.
  - 4) 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:
  - 1) Powiadomić bank odbiorcy w terminie do 3 dni roboczych o nieprawidłowo przekazanych środkach i wezwać do bezpłatnego zwrotu środków na wydzielony rachunek zwrotu. Wzór informacji zawiera załącznik nr 16.

- 2) 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.
- 3) Przekazać płatnikowi w terminie do 3 dni roboczych informacji otrzymanych od Banku odbiorcy.

## B. Potwierdzenie złożenia reklamacji

### § 9

1. Z zastrzeżeniem §5 ust. 8, pracownik przyjmujący reklamacje, o której mowa w §5 ust. 1 pkt 1 złożoną osobiście w formie:
  - 1) pisemnej w placówce Banku;
  - 2) ustnej w placówce Banku, na podstawie której pracownik przyjmujący reklamację wypełnia formularz reklamacji,potwierdza jej złożenie poprzez sporządzenie kopii dla klienta i opatruje ją pieczętą imienną, swoim podpisem oraz datą jej przyjęcia
2. W przypadku złożenia reklamacji w sposób, o którym mowa w §5 ust. 1 pkt 2-5, pracownik Banku przyjmujący reklamację, w terminie do 4 dni roboczych od dnia wpływu reklamacji, zobowiązany jest w formie pisemnej zgodnie z **załącznikiem nr 6** poinformować klienta o przyjęciu jego oświadczenia wraz ze wskazaniem terminu rozpatrzenia reklamacji, o którym mowa w §15 ust. 1-2.
3. W odniesieniu do klientów, o których mowa w §4 ust. 5 wraz z potwierdzeniem złożenia reklamacji, o którym mowa w ust. 1 - 2 pracownik przyjmujący oświadczenie klienta przekazuje w formie pisemnej informację, o których mowa w §4 ust. 4.
4. Proces reklamacyjny rozpoczyna się z datą wpływu zgłoszenia klienta do Banku, w sposób opisany w §5 ust. 1.

## Rozdział 4. Rejestracja reklamacji

### § 10

1. W chwili przyjęcia zgłoszenia pracownik ocenia czy sprawa kwalifikuje się do rejestracji w Rejestrze Reklamacji jako Reklamacja, Skarga czy jako wniosek niemający charakteru Reklamacji.
2. Reklamacje/Zgłoszenia/Skargi przyjmowane są w miejscu ich złożenia, a Bank nie ma prawa odmówić ich przyjęcia.
3. Reklamacje, Zgłoszenia oraz Skargi podlegają niezwłocznemu zarejestrowaniu tj. najpóźniej następnego dnia roboczego od otrzymania, odpowiednio w:
  - 1) Rejestrze reklamacji kartowych Visiona Claims – Reklamacje dotyczące transakcji dokonanych przy użyciu kart płatniczych;
  - 2) Rejestrze Reklamacji – wszystkie pozostałe Reklamacje, Zgłoszenia, Pisma urzędowe oraz Skargi.
4. Rejestr reklamacji jest prowadzony w formie elektronicznej.
5. Za koordynowanie prac związanych z prawidłowym rejestrowaniem reklamacji i przygotowanie odpowiedzi do klienta odpowiada Stanowisko ds. organizacyjno - administracyjnych.
6. Rejestracja Reklamacji / Zgłoszeń / Skarg w ramach usług dostępności odbywa się w sposób tożsamy z poniższymi zasadami.

### § 11

1. Pracownik placówki Banku, który otrzymał reklamację pisemną umieszcza na dokumencie:
  - 1) pieczętą imienną wraz z podpisem;
  - 2) datę przyjęcia reklamacji;
  - 3) informację o ilości otrzymanych wraz z reklamacją załączników.
2. W przypadku reklamacji zgłaszanych telefonicznie, pracownik w trakcie prowadzonej rozmowy telefonicznej pozyskuje dane, o których mowa w §5 ust. 2 pkt. 1-4, wypełnia formularz reklamacji wraz z adnotacją zawierającą datę przyjęcia reklamacji, umieszcza odcisk pieczętą imienną oraz składa podpis.
3. W przypadku reklamacji zgłaszanych ustnie w placówce Banku pracownik przyjmujący oświadczenie klienta wypełnia formularz reklamacji, przedkłada klientowi do podpisu, umieszcza adnotację zawierającą datę przyjęcia reklamacji, umieszcza odcisk pieczętą imienną oraz składa podpis.

4. Formularz reklamacji wraz z załącznikami o których mowa w ust. 1-3 ewidencjonowany jest przez pracownika w rejestrze reklamacji.
5. Pracownik przyjmujący Skargę, zobowiązany jest do jej zarejestrowania w Rejestrze Reklamacji. Podczas rejestracji Skargi, pracownik dokładnie odnotowuje rodzaj zgłoszonej bariery, identyfikując czy dotyczy ona bariery:
  - 1) Cyfrowej;
  - 2) Informacyjno-komunikacyjnej;oraz czy Skargę składa Konsument czy osoba niebędąca Konsumentem
6. W przypadku wpływu anonimowej Skargi, gdzie nie jest możliwe ustalenie, czy zgłaszający jest Konsumentem, Komórka wiodąca rejestruje zgłoszenie. Następnie, jeżeli treść Skargi pozwala na identyfikację konkretnej bariery lub obszaru niedostępności, Komórka wiodąca postępuje traktując Skargę jako anonimową informację wymagającą weryfikacji i potencjalnego działania naprawczego w ramach wewnętrznych procedur Banku, bez konieczności kierowania odpowiedzi do zgłaszającego. Jeżeli identyfikacja nie jest możliwa, Komórka wiodąca odnotowuje brak możliwości identyfikacji i dołącza skan zgłoszenia do Rejestru Reklamacji.
7. Skargę na brak dostępności pozostawia się bez rozpatrzenia, jeśli nie zawiera:
  - 1) imienia i nazwiska Konsumenta;
  - 2) adresu do korespondencji, adresu e-mail ani numeru telefonu wraz ze wskazaniem preferowanego sposobu kontaktu z Konsumentem;
  - 3) wskazania produktu albo usługi, których dotyczy Skarga;
  - 4) wskazania wymagania dostępności, którego nie spełniają produkt albo usługa, wraz z żądaniem zapewnienia jego spełniania przez Bank.

## § 12

Reklamacja, która wpłynie do Zarządu w Centrali Banku, rejestrowana jest w książce korespondencji przychodzącej i niezwłocznie przekazywana do Prezesa Zarządu.

## Rozdział 5. Rozpatrywanie reklamacji

### A. Przydzielanie reklamacji

## § 13

1. Pracownik Banku, rejestruje reklamację wraz ze wszystkimi załącznikami, w nieprzekraczalnym terminie do **2 dni roboczych** od daty jej wpływu.
2. Informacja o wpływie reklamacji jest mailowo przekazywana do Komórki ds. skarg i reklamacji
3. Komórka ds. skarg i reklamacji w terminie 2 dni roboczych od daty otrzymania reklamacji lub od dnia otrzymania informacji o reklamacji, o której mowa w ust. 2, przydziela reklamację do rozpatrzenia komórce / jednostce organizacyjnej (jednostkom organizacyjnym) Banku, której/ ych zakres zadań odnosi się do przedmiotu reklamacji.

## § 14

1. Za przygotowanie wsadu merytorycznego do rozpatrzenia reklamacji odpowiadają kierujący jednostkami / komórkami organizacyjnymi Banku, do których reklamację przydzielono do rozpatrzenia.
2. W przypadku, gdy reklamacja dotyczy obszaru działalności więcej niż jednej komórki / jednostki organizacyjnej Banku, Komórka ds. skarg i reklamacji w terminie 2 dni roboczych od daty otrzymania reklamacji lub od dnia otrzymania informacji o reklamacji, o której mowa w §12 ust. 2 przekazuje reklamacje do rozpatrzenia przez komórki / jednostki organizacyjne Banku, właściwe według przedmiotu reklamacji.
3. W trakcie rozpatrywania Skargi na brak dostępności usług lub produktów, Bank powinien dokładnie przeanalizować sytuację. W szczególności powinien ocenić zasadność Skargi, sprawdzić, czy przepisy prawa lub regulacje wewnętrzne wymagają uwzględnienia zastrzeżeń, a także rozważyć jej uwzględnienie, nawet w sytuacji braku takiego obowiązku. Jeśli Skarga zostanie uznana, Bank powinien niezwłocznie, ale nie później niż w terminie określonym w odpowiedzi, a w przypadku braku odpowiedzi, w terminie 6 miesięcy od wpływu Skargi, zapewnić dostępność swoich usług lub produktów zgodnie z oczekiwaniem Konsumenta.
4. Każda komórka / jednostka organizacyjna Banku, do której przekazano reklamację do rozpatrzenia, jest obowiązana do przekazania do Komórki ds. skarg i reklamacji wszelkich niezbędnych dokumentów oraz wsadu merytorycznego zawierającego w szczególności:

- 1) stanowisko co do sposobu rozpatrzenia reklamacji;
- 2) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że reklamacja ma zostać rozpatrzona zgodnie z wolą klienta;
- 3) wyczerpującą informację na temat zajętego stanowiska co do sposobu rozpatrzenia reklamacji z podaniem odpowiednich fragmentów umowy i/lub regulaminu produktowego;

w terminie **2 dni roboczych** od daty otrzymania zgłoszenia od Komórki ds. skarg i reklamacji

5. W szczególnie skomplikowanych przypadkach możliwe jest wydłużenie terminu, o którym mowa powyżej, po uzyskaniu uprzedniej akceptacji Komórki ds. skarg i reklamacji.
6. Każda jednostka organizacyjna, do której przekazano reklamację do rozpatrzenia zobowiązana jest do poinformowania Komórki ds. skarg i reklamacji nie później niż w terminie **5 dni** od dnia przekazania reklamacji o braku możliwości udzielenia klientowi odpowiedzi w terminie określonym w §15 ust. 1, a w przypadku złożenia reklamacji dotyczącej transakcji dokonanej kartą o braku możliwości udzielenia klientowi odpowiedzi w terminie, o którym mowa w §15 ust. 2 (35 dni roboczych).
7. Bank może uznać za niezasadne/przedawnione reklamacje złożone przez Klientów:
  - 1) w przypadku Klientów indywidualnych w zakresie:
    - a. transakcji płatniczych w terminie późniejszym, niż 13 miesięcy od dnia zaistnienia zdarzenia,
    - b. kredytów konsumenckich w terminie późniejszym, niż 6 lat od dnia zaistnienia zdarzenia,
    - c. transakcji na instrumentach finansowych w terminie późniejszym, niż 6 lat od dnia zaistnienia zdarzenia,
    - d. roszczeń związanych z prowadzonym rachunkiem bankowym oraz pozostałych typów Reklamacji w terminie późniejszym, niż 2 lata od dnia zaistnienia zdarzenia;
  - 2) w przypadku Klientów instytucjonalnych w zakresie:
    - a. transakcji płatniczych w terminie późniejszym, niż 1 miesiąc od dnia zaistnienia zdarzenia,
    - b. kredytów w terminie późniejszym, niż 3 lata od dnia zaistnienia zdarzenia,
    - c. roszczeń związanych z prowadzonym rachunkiem bankowym oraz pozostałych typów Reklamacji w terminie późniejszym, niż 2 lata od dnia zaistnienia zdarzenia.
8. W procesie reklamacyjnym Bank bierze pod uwagę możliwość polubownego wyjaśniania sporów powstałych pomiędzy Bankiem a Klientem.
9. W celu zapobiegania konfliktom interesów, pracownik komórki organizacyjnej nie może prowadzić procesu rozpatrywania Reklamacji, dotyczących spraw, w które on sam lub członkowie jego rodziny są pośrednio lub bezpośrednio zaangażowani, jako strona sprawy. W przypadku opisanym powyżej, osobą odpowiedzialną za rozpatrzenie Reklamacji wyznacza Członek Zarządu nadzorujący Komórkę wiodącą.

## **B. Dokumentowanie procesu rozpatrywania reklamacji / zgłoszeń / skarg**

### **§ 15**

1. Dokumentacja procesu rozpatrywania Reklamacji/Zgłoszeń/Skarg obejmuje w szczególności dokumenty Reklamacji/Zgłoszenia/Skargi, notatki służbowe dotyczące sposobu jej rozpatrzenia, w tym opinie i rekomendacje innych Komórek organizacyjnych Banku oraz kopie odpowiedzi na Reklamacje/Zgłoszenia/Skargi.
2. Za przechowywanie dokumentacji (w formie papierowej i/lub elektronicznej), dotyczącej zgłaszanych reklamacji, odpowiedzialni są:
  - 1) Komórka rozpatrująca reklamację, lub;
  - 2) Komórka ds. skarg i reklamacji odpowiedzialna za prowadzenie rejestru.
3. Okres przechowywania dokumentacji, o której mowa w ust. 1 oraz nagrań, o których mowa w ust. 3, powinien być **nie krótszy niż 6 lat i 6 miesięcy**.
4. W trakcie procesu obsługi Reklamacji/Zgłoszenia/Skargi, pracownik Komórki wiodącej zobowiązany jest do zapisania zgromadzonych w sprawie dokumentów, w folderze utworzonym dla danej sprawy, w tym skanów korespondencji na dysku, do którego dostęp mają upoważnieni pracownicy Komórki wiodącej.
5. Całość korespondencji prowadzonej w drodze elektronicznej i związanej z procesem obsługi Reklamacji/Zgłoszeń/Skarg jest obsługiwana poprzez skrzynkę bank@bsglubczyce.pl.

6. Nadawanie sprawom zarejestrowanym w Rejestrze Reklamacji statusu „zamknięta” jest dokonywane wyłącznie przez pracownika Komórki wiodącej i następuje po weryfikacji kompletności danych zawartych w Rejestrze Reklamacji. Status sprawy „zamknięta” kończy proces rozpatrywania danej Reklamacji/Skargi.
7. Za poprawność i kompletność danych gromadzonych w procesie obsługi Reklamacji/Zgłoszeń/Skarg odpowiada Komórka wiodąca.

## Rozdział 6. Termin udzielania odpowiedzi

### § 16

1. Bank udziela klientowi odpowiedzi:
  - 1) w postaci elektronicznej – w przypadku gdy reklamacja została złożona przez klienta na piśmie w postaci elektronicznej, chyba że klient wniósł o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci papierowej;
  - 2) w postaci papierowej – w przypadku gdy reklamacja została złożona przez klienta na piśmie w postaci papierowej, chyba że klient wniósł o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci elektronicznej;
  - 3) w postaci papierowej albo elektronicznej, zgodnie z wnioskiem klienta – w przypadku gdy reklamacja została złożona przez klienta ustnie
2. W przypadku, o którym mowa w ust. 1 pkt 1, odpowiedź jest udzielana:
  - 1) z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej, za pomocą którego klient złożył reklamację, albo innego wskazanego przez klienta środka komunikacji elektronicznej – w przypadku gdy reklamacja została złożona przez klienta z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej;
  - 2) na adres klienta do doręczeń elektronicznych, o którym mowa w art. 2 pkt 1 ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych, wpisany do bazy adresów elektronicznych, o której mowa w art. 25 tej ustawy – w przypadku gdy reklamacja została wysłana przez klienta na adres do doręczeń elektronicznych.
3. Odpowiedź, powinna zostać 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 Zgłoszenia, Reklamacji lub Skargi 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 lub Skarg w Banku;
  - 4) wskazanym przez organ administracyjny (dotyczy np. KNF, Prezesa UOKiK, Rzecznika Finansowego),
  - 5) wskazanym przez Arbitra Bankowego lub innego podmiotu uprawnionego do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 roku o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.
4. W szczególnych skomplikowanych 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, w szczególności Reklamacji kartowych rozpatrywanych przy udziale Visa lub MasterCard;
  - 2) 60 dni kalendarzowych od daty otrzymania Zgłoszenia, Reklamacji lub Skargi niezwiązanej z realizacją Zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej albo otrzymanych od osoby niebędącej Klientem Banku.
5. 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.
6. W przypadku, uzasadnionej niemożności udzielenia odpowiedzi w terminach wskazanych w ust. 3, pracownik Komórki wiodącej:
  - 1) informuje Klienta/Konsumenta pisemnie lub we wskazany przez niego sposób o konieczności wydłużenia terminu odpowiedzi, z zastrzeżeniem, że informacja ta może być przekazana wyłącznie na trwałym nośniku informacji;
  - 2) podaje przyczyny opóźnienia;
  - 3) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone;

- 4) określa i wskazuje Klientowi przewidywaną datę udzielenia odpowiedzi. Termin ten nie może przekroczyć 35 dni roboczych dla Reklamacji związanych z realizacją Zlecenia płatniczego oraz 60 dni kalendarzowych dla pozostałych Reklamacji, Zgłoszeń i Skarg.
7. Do zachowania terminu, o którym mowa w ust. 3-4 wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem, a w przypadku odpowiedzi udzielonych na piśmie - nadanie w placówce pocztowej operatora wyznaczonego w rozumieniu art. 3 pkt 13 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe.
8. W przypadku niedotrzymania terminu odpowiedzi:
  - 1) Reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta, a Bank realizuje żądanie Klienta niezwłocznie;
  - 2) Skargę uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Konsumenta, a Bank realizuje żądanie Konsumenta w terminie nie dłuższym niż 6 miesięcy od dnia otrzymania Skargi.
9. W przypadku odpowiedzi, które uznaje Reklamację/Skargę zgodnie z oczekiwaniami Klienta/Konsumenta, Bank realizuje żądanie:
  - 1) Klienta – w terminie wskazanym w odpowiedzi na Reklamację, nie dłuższym, niż 30 dni kalendarzowych od dnia sporządzenia odpowiedzi;
  - 2) Konsumenta – w terminie wskazanym w odpowiedzi na Skargę, nie dłuższym, niż 6 miesięcy od dnia sporządzenia odpowiedzi.

## Rozdział 7. Zasady udzielania odpowiedzi

### § 17

1. Odpowiedź na reklamację / zgłoszenie / skargę zostaje udzielona przez Komórkę ds. skarg i reklamacji po otrzymaniu wsadu merytorycznego i dokumentów. Sposób przekazania odpowiedzi zależy od rodzaju Reklamacji/Zgłoszenia/Skargi oraz sposobu ich złożenia:
  - 1) Na Zgłoszenie lub Reklamację związaną z realizacją Zlecenia płatniczego lub wydaniem karty płatniczej odpowiedź przekazywana jest w formie pisemnej listem poleconym wysłanym na aktualnie obowiązujący adres korespondencyjny Klienta lub mailowo, w formie załączonego do wiadomości pliku PDF, na wskazany w dokumentacji Banku adres mailowy Klienta z zastrzeżeniem, że taka forma odpowiedzi wysyłana jest wyłącznie na wniosek Klienta (w przypadku braku adresu e-mail Klienta w dokumentacji Banku, odpowiedź na Reklamację/Zgłoszenie wysyłana jest drogą listowną, na wskazany adres korespondencyjny)
  - 2) Na Zgłoszenie lub Reklamację niezwiązaną z realizacją Zlecenia płatniczego lub wydaniem karty płatniczej, albo otrzymaną od osoby niebędącej Klientem Banku:
    - a) Przekazaną ustnie w centrali Banku lub za pośrednictwem infolinii - odpowiedź przekazywana jest zgodnie z wnioskiem Klienta złożonym w trakcie składania Reklamacji/Zgłoszenia: mailowo z adresu w formie załączonego do wiadomości pliku PDF, na wskazany w dokumentacji Banku adres mailowy Klienta, na piśmie w postaci elektronicznej, na adres Klienta do doręczeń elektronicznych lub listem poleconym pod aktualnie obowiązujący adres korespondencyjny;
    - b) Przesłaną mailowo na adres: bank@bsglubczyce.pl – odpowiedź przekazywana jest mailowo z tego samego adresu, w formie załączonego do wiadomości pliku PDF, chyba że Klient w Reklamacji/Zgłoszeniu wskaże inny preferowany sposób otrzymania odpowiedzi;
    - c) przesłaną listownie na adres Banku – odpowiedź przekazywana jest również drogą listowną, listem poleconym pod wskazany adres korespondencyjny, chyba że Klient w Reklamacji/Zgłoszeniu wskaże inny preferowany sposób otrzymania odpowiedzi;
    - d) złożoną za pośrednictwem bankowości internetowej – odpowiedź przekazywana jest także przez bankowość internetową, w formie załączonego do wiadomości pliku PDF, chyba że Klient w Reklamacji/Zgłoszeniu wskaże inny preferowany sposób otrzymania odpowiedzi;
    - e) przesłaną na adres Banku do doręczeń elektronicznych – odpowiedź przekazywana jest na piśmie w postaci elektronicznej, na adres Klienta do doręczeń elektronicznych, chyba że Klient w Reklamacji/Zgłoszeniu wskaże inny preferowany sposób otrzymania odpowiedzi.
  - 3) Na Skargę Konsumenta, która zawiera wszystkie elementy, odpowiedź przekazywana jest zgodnie z preferowanym sposobem kontaktu wskazanym przez Konsumenta w Skardze: przez bankowość internetową, w formie

załączonego do wiadomości pliku PDF, mailowo z adresu bank@bsglubczyce.pl, w formie załączonego do wiadomości pliku PDF, na adres mailowy Konsumenta wskazany w Skardze, na piśmie w postaci elektronicznej, na adres Konsumenta do doręczeń elektronicznych wskazany w Skardze lub listem poleconym pod adres korespondencyjny wskazany w Skardze lub telefonicznie na numer telefonu wskazany w Skardze. W przypadku udzielania odpowiedzi telefonicznie, rozmowa musi być zarejestrowana (nagrana), a w przypadku braku technicznej możliwości nagrania – udokumentowana szczegółową notatką służbową (protokołem), potwierdzającą przekazanie Konsumentowi odpowiedzi oraz wszystkich wymaganych prawem pouczeń.

2. Udzielenie odpowiedzi na Reklamację/Zgłoszenie/Skargę 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/Zgłoszenie/Skargę. W przypadku, gdy brak jest możliwości potwierdzenia tożsamości Klienta, w odpowiedzi Bank zobowiązuje Klienta/Konsumenta do dostarczenia wymaganych do identyfikacji danych, z zastrzeżeniem, że udzielane informacje nie mogą narażać Banku za zarzut ujawnienia tajemnicy bankowej.
3. W uzasadnionych przypadkach odpowiedź na Reklamację/Zgłoszenie/Skargę może zostać udzielona w formie telefonicznej przez pracownika Infolinii Banku, tj. w sytuacji, gdy konieczne będzie udzielenie Klientowi/Konsumentowi instruktażu technicznego nt. obsługi systemu bankowości elektronicznej lub innych systemów bankowych, z których Klient/Konsument może korzystać. Każdorazowo taka odpowiedź zostanie poświadczona pisemnym potwierdzeniem, za sporządzenie którego odpowiedzialna jest Komórka wiodąca, chyba, że Klient/Konsument wyrazi w trakcie rejestrowanej rozmowy zgodę na brak udzielenia odpowiedzi na trwałym nośniku informacji.
4. Wzór odpowiedzi do klienta zawiera załącznik nr 8 i 9.
5. W przypadku złożenia Reklamacji/Zgłoszenia/Skargi przez osobę, która nie zawarła z Bankiem umowy, rozwiązała zawartą uprzednio z Bankiem umowę albo umowa z Bankiem wygasła, odpowiedź na Reklamację/Zgłoszenie/Skargę musi zawierać klauzulę w zakresie obowiązku informacyjnego wynikającego z Rozporządzenia o Ochronie Danych (Rozporządzenie 679/2016/UE, zwane dalej RODO) – wzór klauzuli zawiera Załącznik nr 14 do Instrukcji.
6. Skargę na brak dostępności pozostawia się bez rozpatrzenia, jeśli nie zawiera:
  - 1) Imienia i nazwiska Konsumenta;
  - 2) adresu do korespondencji, adresu e-mail ani numeru telefonu wraz ze wskazaniem preferowanego sposobu kontaktu z Konsumentem;
  - 3) wskazania produktu albo usługi, których dotyczy Skarga;
  - 4) wskazania wymagania dostępności, którego nie spełniają produkt albo usługa, wraz z żądaniem zapewnienia jego spełnienia przez Bank.
7. Jeśli Bank otrzyma skargę braków wskazanych w ust.6, musi na nią odpowiedzieć, informując o wynikach rozpatrzenia i podjętych działaniach, zgodnie z § 18. Odpowiedź powinna być zrozumiała i dostosowana do potrzeb osoby składającej Skargę.
8. Odpowiedź na Skargę powinna zostać przekazana w sposób preferowany przez Konsumenta, zgodnie z informacją zawartą w Skardze.
9. Jeśli Bank uzna Skargę za zasadną, powinien podjąć działania naprawcze, zgodnie z żądaniem zawartym w Skardze, np. usunąć bariery architektoniczne, informacyjne lub technologiczne. Może to oznaczać, w zależności od sytuacji, np. dostosowanie placówek, stron internetowych, aplikacji, dokumentów lub procedur do potrzeb osób z indywidualnymi potrzebami.

## **§ 18**

1. Pismo do klienta uwzględniające jego roszczenia zawarte w reklamacji / zgłoszeniu / skardze powinno zawierać w szczególności:
  - 1) nazwę Banku;
  - 2) numer reklamacji;
  - 3) temat reklamacji;
  - 4) faktyczne i prawne uzasadnienie decyzji Banku chyba, że Reklamacja/Zgłoszenie/Skarga została rozpatrzona zgodnie z wolą Klienta/Konsumenta lub nie wymaga tego charakter podnoszonych zarzutów;

- 5) wyczerpującą informację na temat zgłoszonego problemu ze wskazaniem odpowiednich fragmentów umowy, regulaminów, wzorca umowy i innych regulacji wewnętrznych Banku oraz stosownych przepisów prawa powszechnie obowiązującego, chyba że nie wymaga tego charakter podnoszonych zarzutów;
  - 6) w uzasadnionych przypadkach wskazanie czynności, których Klient/Konsument powinien dokonać by sytuacja, o której pisze w Reklamacji/Zgłoszeniu/Skardze, nie powtórzyła się w przyszłości;
  - 7) wskazanie imienia i nazwiska osoby udzielającej odpowiedzi z podaniem jej stanowiska służbowego.
8. Wzór odpowiedzi pozytywnej do klienta zawiera załącznik nr 9
  9. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń klienta zawartych w reklamacji odpowiedź na reklamację powinna zawierać informacje, zgodnie z załącznikiem nr 8 oraz należy również zawrzeć łącznie pouczenia wskazujące na możliwość odwołania oraz zwrócenia się do organów nadzorczych oraz arbitrażowych – wzór klauzuli zawiera Załącznik nr 18 do Instrukcji.
  10. Pisemną odpowiedź do Klienta/Konsumenta na złożoną przez niego Reklamację/Zgłoszenie/Skargę podpisuje kierujący Komórką wiodącą lub wyznaczony przez niego pracownik Komórki wiodącej, zgodnie z udzielonym pełnomocnictwem.
  11. Pisemną odpowiedź skierowaną do Rzecznika Finansowego, Komisji Nadzoru Finansowego, Sądu Polubownego przy KNF, Prezesa UOKiK oraz na Reklamację skierowaną do Zarządu Banku lub na odwołanie podpisywana jest przez Członków Zarządu Banku bądź pracownika Banku posiadającego pełnomocnictwo do reprezentowania Banku w przedmiotowej sprawie.

## **Rozdział 8. Odwołania od odpowiedzi Banku na reklamacje / zgłoszenia / skargi**

### **§ 19**

1. W przypadku ponownej Reklamacji/Zgłoszenia/Skargi Klienta/Konsumenta, pracownik Komórki organizacyjnej przyjmujący Reklamację/Zgłoszenie/Skargę rejestruje ją w odpowiednim Rejestrze ze statusem „odwołanie”.
2. Prezes Zarządu przekazuje odwołanie do rozpoznania Komórcie ds. skarg i reklamacji.
3. Komórka ds. skarg i reklamacji przekazuje projekt odpowiedzi na odwołanie do Prezesa Zarządu, a po jego zaakceptowaniu przekazuje klientowi odpowiedź podpisaną przez Prezesa Zarządu, w terminie określonym powyżej.
4. Odpowiedź, o której mowa w ust. 3 przekazywana jest również w formie elektronicznej do wiadomości jednostki organizacyjnej, która pierwotnie otrzymała i zarejestrowała reklamację.
5. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń Klienta/Konsumenta w treści odpowiedzi na odwołanie należy również zawrzeć pouczenie o możliwości odwołania się.

## **Rozdział 9. Tryb usuwania nieprawidłowości**

### **§ 20**

1. Jeżeli w procesie rozpatrywania Reklamacji/Zgłoszeń/Skarg stwierdzono występowanie nieprawidłowości w działalności Komórki organizacyjnej, której Reklamacja/Zgłoszenie/Skarga dotyczy, Komórka wiodąca definiuje wytyczne, których wdrożenie jest konieczne w celu naprawienia zaistniałej sytuacji, następnie przekazuje wytyczne do Komórki organizacyjnej, której sprawa dotyczy.
2. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości ujawnionych w toku rozpatrywania Reklamacji/Zgłoszenia/Skargi kierujący Komórką organizacyjną, której Reklamacja/Zgłoszenie/Skarga dotyczy, zobowiązany jest niezwłocznie podjąć działania mające na celu ich jak najszybsze wyeliminowanie.
3. Każdorazowo po otrzymaniu powiadomienia o wytycznych Komórki organizacyjnej, o których mowa w ust. 2, na bieżąco przekazują do Komórki wiodącej dane prezentujące zakres działań wykonanych na podstawie wytycznych.

## **Rozdział 10. Rozpatrywanie skarg i reklamacji ubezpieczeniowych**

### **§ 21**

1. W przypadku złożenia przez klienta reklamacji ubezpieczeniowej zawierającej zastrzeżenia co do usług świadczonych przez zakład ubezpieczeń:
  - 1) osobiście w formie pisemnej w placówce Banku lub listownie w formie pisemnej na adres placówki Banku, pracownik Banku określa na reklamacji i/albo kopercie datę jej wpływu do placówki Banku

- 2) osobiście w formie ustnej podczas wizyty klienta w placówce Banku pracownik Banku wypełnia formularz według wzoru stanowiącego załącznik nr 12 do niniejszych zasad, przekazuje Klientowi do podpisu oraz opatruje datą wpływu, oraz informuje klienta, że reklamacja zostanie przekazana do zakładu ubezpieczeń,
2. Jeśli Klient poinformuje pracownika placówki Banku, że nie zamierza składać reklamacji w sposób opisany w ust. 1 i nalega na jej złożenie w formie ustnej, pracownik informuje Klienta o możliwości złożenia reklamacji w takiej formie poprzez kontakt na numer telefonu zakładu ubezpieczeń dedykowany do przyjmowania reklamacji Klientów lub osobiście w jednostce zakładu ubezpieczeń obsługującej Klientów (Oddział, Przedstawicielstwo). Jeżeli Klient nadal nalega na złożenie reklamacji w formie ustnej bezpośrednio w placówce Banku, pracownik placówki Banku przyjmuje reklamację, wypełniając formularz według wzoru stanowiącego Załącznik nr 12 do niniejszych Zasad, wpisując datę wpływu reklamacji oraz, w miejscu przeznaczonym na podpis Klienta, umieszcza adnotację „*Reklamacja ustna przyjęta w dniu ..... r., o godzinie .....*” i składa swój podpis.
3. Postanowień ust. 1 –2 nie stosuje się w przypadku, gdy klient składa reklamację ubezpieczeniową dotyczącą zawartej umowy ubezpieczenia w Banku, który jest agentem zakładu ubezpieczeń. W takim przypadku pracownik Banku informuje klienta, że zgodnie z art. 30 ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, zawiadomienia i oświadczenia składane w związku z zawartą umową ubezpieczenia agentowi ubezpieczeniowemu uznaje się za złożone zakładowi ubezpieczeń, w imieniu którego Bank działa, o ile zostały złożone na piśmie lub na innym trwałym nośniku. W przypadku złożenia reklamacji ubezpieczeniowej w takiej formie pracownik Banku postępuje w sposób opisany w ust. 1 pkt 1.
4. Reklamacja ubezpieczeniowa powinna zawierać:
  - 1) oznaczenie danych klienta pozwalających na skuteczne udzielenie odpowiedzi przez zakład ubezpieczeń;
  - 2) numer polisy/szkody/sprawy;
  - 3) określenie czego reklamacja ubezpieczeniowa dotyczy, wskazanie uzasadnienia oraz oczekiwań klienta.
5. Po otrzymaniu reklamacji ubezpieczeniowej pracownik Banku:
  - 1) zobowiązany jest najpóźniej następnego dnia roboczego po dniu wpływu reklamacji ubezpieczeniowej, do jej przekazania wraz z załącznikami, zakładowi ubezpieczeń na adres mailowy (z żądaniem potwierdzenia dostarczenia i odczytu) w formie elektronicznej (skan /zdjęcia reklamacji ubezpieczeniowej wraz z załącznikami) i odnotowuje w rejestrze informację o przekazaniu /reklamacji ubezpieczeniowej z załącznikami do zakładu ubezpieczeń;
  - 2) przesyła za pośrednictwem operatora pocztowego oryginał reklamacji wraz z załącznikami listem poleconym na adres zakładu ubezpieczeń z dopiskiem „reklamacja Klienta” najpóźniej w terminie 5 dni roboczych od dnia wpływu reklamacji do placówki Banku, a w przypadku reklamacji ubezpieczeniowych złożonych w formie pisemnej przesłanej przesyłką pocztową dodatkowo dołącza kopertę.
  - 3) przesyła otrzymaną wiadomość e- mail na adres mailowy (z żądaniem potwierdzenia dostarczenia i odczytu) najpóźniej następnego dnia roboczego po dniu otrzymania wiadomości od Klienta w przypadku reklamacji ubezpieczeniowych złożonych drogą elektroniczną.
6. Pracownik placówki Banku przed przekazaniem reklamacji do zakładu ubezpieczeń, jest zobowiązany wskazać poprzez adnotację na reklamacji datę jej przyjęcia od Klienta lub jej wpływu.
7. Postanowienia ust. 1 i 2 stosuje się odpowiednio do wszelkich otrzymanych przez Bank od Klienta pism i dokumentów oraz wiadomości przesłanych drogą elektroniczną w sprawie reklamacji (bez względu na to czy reklamacja została złożona przez Klienta Bankowi czy też mają one związek z inną reklamacją Klienta).
8. Jeżeli reklamacja złożona przez Klienta Bankowi oparta jest na zarzutach dotyczących działań lub zaniechań Banku, Bank jest zobowiązany do przekazania zakładowi ubezpieczeń swojego stanowiska i wyjaśnień w przedmiocie zarzutów, na których oparta jest reklamacja:
  - 1) bez wezwania ze strony zakładu ubezpieczeń w przypadku jeśli taka reklamacja została złożona przez Klienta Bankowi - najpóźniej w ciągu 3 dni roboczych od otrzymania przez Bank takiej reklamacji;
  - 2) oraz na wezwanie zakładu ubezpieczeń i w terminie wskazanym przez zakład ubezpieczeń, nie krótszym niż 5 dni roboczych, jeśli taka reklamacja została złożona przez Klienta zakładowi ubezpieczeń (w takim przypadku zakład ubezpieczeń przekazuje treść reklamacji Bankowi w takim wezwaniu).
9. Bank jest zobowiązany do przekazania zakładowi ubezpieczeń wszelkich wyjaśnień, informacji i dokumentów żądanych przez zakład ubezpieczeń od Banku w związku ze złożoną przez Klienta reklamacją w terminie wskazanym przez zakład ubezpieczeń, nie krótszym niż 5 dni roboczych.

## § 22

1. Odpowiedzi na reklamację ubezpieczeniową, zakład ubezpieczeń udziela w formie elektronicznej lub papierowej.

2. Kopię odpowiedzi zakład ubezpieczeń przesyła do Banku.
3. Po wpłynięciu na adres mailowy kopii odpowiedzi zakładu ubezpieczeń na reklamację ubezpieczeniową, pracownik dokonuje jej archiwizacji.

## **Rozdział 11. Reklamacje kartowe**

### **A. Reklamacje transakcyjne**

#### **§ 23**

Reklamacje transakcyjne dotyczą wszelkich zdarzeń dotyczących transakcji dokonanych kartami płatniczymi oraz transakcje BLIK w stosunku, do których można przeprowadzić proces reklamacyjny w tym:

- 1) zdarzenia, które może reklamować Posiadacz rachunku/Użytkownik karty;
- 2) zdarzenia, które może reklamować Bank oraz Bank Spółdzielczy;
- 3) suspecty.

#### **§ 24**

1. Przykładowe zdarzenia możliwe do zareklamowania przez Posiadacza rachunku/Użytkownika karty:

- 1) brak wypłaty gotówki z bankomatu, cofnięcie gotówki, wypłata tylko części zadeklarowanej kwoty;
- 2) podwójne (wielokrotne) obciążenie - rozliczenie na rachunku karty tej samej transakcji więcej niż raz;
- 3) nieprzetworzony zwrot - brak rozliczenia na rachunku karty zwrotu, który powinien zostać przetworzony przez akceptanta karty w następstwie błędnej transakcji, bądź jej anulowania, zwrotu towaru lub odwołania zamówionej usługi, odwołania rezerwacji;
- 4) niepoprawna kwota transakcji – przypadek, kiedy kwota została zmieniona przez akceptanta karty przed zatwierdzeniem transakcji przez Posiadacza rachunku/Użytkownika karty;
- 5) zbyt późne obciążenie - upłynął zbyt długi okres od daty dokonania transakcji do daty rozliczenia transakcji na rachunku karty;
- 6) obciążenie rachunku karty pomimo odrzucenia/nieprawidłowego przebiegu transakcji;
- 7) zapłacono w inny sposób - zapłata za towar/usługę inną kartą płatniczą, przelewem bądź gotówką a mimo to rachunek karty został obciążony;
- 8) niepoprawna waluta transakcji – transakcja zatwierdzona przez Posiadacza rachunku/Użytkownika karty w innej walucie niż przekazana przez akceptanta karty do rozliczenia;
- 9) niedostarczony towar lub niezrealizowana usługa - głównie w przypadku transakcji internetowych, dla których towar nie został dostarczony lub usługa nie została zrealizowana w umówionym terminie;
- 10) towar niezgodny z opisem - głównie w przypadku transakcji internetowych, dla których towar został dostarczony jednak nie odpowiada opisowi z zamówienia (ilość, jakość, wygląd itp.);
- 11) nieczytelny lub brak wydruku z kodem doładowania telefonu zakupiony w bankomacie;
- 12) transakcje fraudowe.

2. Zdarzenia, które może reklamować Bank oraz Bank Spółdzielczy:

- 1) transakcje dokonane po zastrzeżeniu karty lub zamknięciu rachunku karty;
- 2) transakcje rozliczone na nieistniejący numer karty;
- 3) transakcje dokonane kartą po upływie ważności karty;
- 4) transakcje przeprowadzone bez autoryzacji, jeżeli była wymagana;
- 5) fraudowa działalność akceptanta karty.

### **B. Rejestracja i rozpatrywanie reklamacji transakcyjnych**

*Czynności wykonywane przez pracowników Infolinii, Oddziałów oraz pracowników Banków Spółdzielczych.*

#### **§ 25**

1. Rejestracja reklamacji w Visionie Claims przez pracownika Banku Spółdzielczego, następuje na podstawie zgłoszenia Klienta.

2. Podczas rejestracji reklamacji pracownik Banku Spółdzielczego dokonuje wyboru czy reklamacja wymaga warunkowego uznania rachunku klienta na czas rozpatrywania reklamacji. Zaznaczenie pola „wymaga warunkowego uznania” skutkuje księgowaniem warunkowego uznania na rachunku klienta, w przeciwnym wypadku środki na warunkowe uznanie zaksięgowane zostaną na rachunku Banku Spółdzielczego. Warunkowe uznanie może zostać zaksięgowane wówczas, gdy Bank w procesie reklamacyjnym ma prawo zgodnie z Regulacjami Visa do wprowadzenia chargebacka.
3. Po zarejestrowaniu sprawy w Visionie Claims w zakładce „Korespondencja” pracownik rejestrujący reklamację załącza dokumentację przekazaną przez Klienta podczas zgłoszenia reklamacji.
4. Sposób rejestracji reklamacji oraz obsługi programu Visiona Claims opisuje szczegółowo VCL dokumentacja użytkownika stanowiąca załącznik nr 3 do niniejszej Instrukcji.

#### **§ 26**

Przez cały czas trwania procesu reklamacyjnego pracownik, który zarejestrował reklamację, powinien na bieżąco (nie rzadziej niż raz na 5 dni roboczych) sprawdzać przebieg procesu reklamacyjnego, zwracając szczególną uwagę na informacje zamieszczone przez pracownika BPS DR w zakładce „Uwagi z Centrali”. Pracownik jest zobowiązany bez zbędnej zwłoki udzielać dodatkowych wyjaśnień lub dołączać niezbędne w procesie reklamacyjnym dokumenty.

#### **§ 27**

Po zakończeniu procesu reklamacyjnego lub rozpatrzeniu odwołania, Bank Spółdzielczy niezwłocznie informuje Klienta o sposobie rozstrzygnięcia reklamacji w trybie zgodnym z regulacjami dotyczącymi rozpatrywania reklamacji obowiązującymi w Banku Spółdzielczym.

#### **§ 28**

1. W przypadku odwołania Klienta, pracownik Banku Spółdzielczego zamieszcza uwagę z informacją o odwołaniu Klienta w zakładce „Zdarzenia” w Visionie Claims. Odwołania nie rejestruje się, jako nowej reklamacji.
2. Jeżeli odwołanie zostało złożone w formie pisemnej lub/i do odwołania zostały dołączone przez Klienta dokumenty pracownik przyjmujący odwołanie powinien je załączyć w zakładce „Korespondencja” w Visionie Claims.

### ***Czynności wykonywane przez pracownika DR (Departamentu rozliczeń) Banku BPS***

#### **§ 29**

1. Pracownik DR Banku BPS dokonuje rejestracji reklamacji
2. W przypadku reklamacji transakcji w urządzeniach własnych z wyłączeniem reklamacji dotyczących transakcji BLIK pracownik DR Banku BPS przeprowadza postępowanie reklamacyjne dokonując szczegółowej analizy reklamowanej transakcji, a następnie podejmuje decyzję zamykając sprawę w Visionie Claims z odpowiednim statusem.
3. W przypadku, gdy reklamacja zostanie uznana za zasadną, pracownik DR nadaje reklamacji status „Zamknięta zasadna - uznanie klienta”, co skutkuje uznaniem rachunku Klienta z pliku z rozliczeniami dotyczącymi kart online w kolejnym dniu roboczym.
4. W przypadku reklamacji niezasadnej pracownik DR Banku BPS zmienia status reklamacji na „Zamknięta – niezasadna” a w zakładce „Zdarzenia” zamieszcza uwagę z wyjaśnieniem powodów podjęcia negatywnej decyzji.
5. Reklamacja może zostać zamknięta ze statusem „Zamknięta - wyjaśnienie”. Wówczas pracownik DR Banku BPS w zakładce „Zdarzenia” zamieszcza uwagę dotyczącą zarejestrowanej reklamacji lub informację, co do sposobu jej rozstrzygnięcia. Status ten używany jest przykładowo dla reklamacji, która powinna zostać rozpatrzona we własnym zakresie przez Bank Spółdzielczy dokonujący rejestracji.
6. W przypadku odwołania, pracownik DR Banku BPS ponownie dokonuje analizy reklamowanej transakcji i podejmuje decyzję zamykając jednocześnie reklamację w Visionie Claims z odpowiednim statusem.
7. W przypadku reklamacji dotyczącej zdarzenia kartowego a w szczególności zgłoszenia transakcji nieautoryzowanej, dotyczącej karty Klienta Banku, pracownik DR Banku BPS, po jej rozstrzygnięciu, jest odpowiedzialny za ocenę jej powiązania z ryzykiem operacyjnym i zarejestrowanie jej w systemie.

#### **§ 30**

1. Reklamacje transakcji w urządzeniach obcych z wyłączeniem transakcji BLIK są rozpatrywane w procesie chargeback. Proces chargeback może zostać przeprowadzony jedynie w przypadku, gdy reklamacja została złożona przed upływem 120 dni od daty dokonania transakcji. W przypadku przekroczenia tego terminu proces reklamacyjny prowadzony jest

między Issuerem a Acquirerem na zasadach Listu Dobrej Woli, z zachowaniem terminów przewidzianych w niniejszej Instrukcji.

2. Pracownik DR Banku BPS przeprowadza postępowanie reklamacyjne zgodnie z wymogami procedur VISA.
3. W przypadku reklamacji, dla której pracownik DR Banku BPS wprowadził copy request w zależności od tego, czy dokumenty zostały dostarczone przez Acquirera w terminie i jaka jest ich treść, proces reklamacyjny może zostać zakończony, bądź dalej kontynuowany, poprzez wprowadzenie chargebacka.
4. W przypadku reklamacji, dla której pracownik DR Banku BPS wprowadził chargeback, w terminie 7 dni od daty jego wprowadzenia pracownik DR księguje na rachunku Klienta lub Banku Spółdzielczego warunkowy zwrot środków z tytułu reklamowanej transakcji, nadając reklamacji status „Warunkowe uznanie reklamacji”.
5. W przypadku, gdy do reklamowanej transakcji została przedstawiona reprezentacja albo z dokumentów lub informacji otrzymanych w procesie reklamacyjnym wynika, iż transakcja przebiegła prawidłowo, pracownik DR Banku BPS uznaje reklamację za niezasadną. Powody, z jakich podjął negatywną decyzję, umieszcza w zakładce „Zdarzenia” w Visiona Claims, a reklamacji nadaje status „Zamknięta – niezasadna”.
6. W przypadku, gdy zgodnie ust. 5 zostało ustalone, że transakcja przebiegła prawidłowo, a wcześniej rachunek Klienta został warunkowo uznany na czas rozpatrywania reklamacji, pracownik DR Banku BPS zmienia status reklamacji na „Zamknięta niezasadna – obciążenie klienta”, co skutkuje zaksięgowaniem w kolejnym dniu roboczym cofnięcia warunkowego uznania na rachunku Klienta lub Banku Spółdzielczego.
7. Reklamacje, dla których nie została przedstawiona reprezentacja i jednocześnie upłynął już czas przewidziany procedurą reklamacyjną organizacji kartowych na jej rozliczenie, zamykane są przez pracownika DR Banku BPS ze statusem „Zamknięta – zasadna – zakończenie”.
8. W przypadku odwołania Klienta, pracownik DR Banku BPS przeprowadza procedurę prearbitrażu lub arbitrażu. Po otrzymaniu odpowiedzi na prearbitraż od Acquirera bądź arbitraż z organizacji VISA, pracownik DR Banku BPS zamyka reklamację z odpowiednim statusem w zależności od rozstrzygnięcia. W przypadku kart Visa każdorazowo przed rozpoczęciem procedury arbitrażu należy przeprowadzić procedurę prearbitrażu.
9. Reklamacja może zostać zamknięta ze statusem „Zamknięta - wyjaśnienie”. Wówczas pracownik DR Banku BPS w zakładce „Zdarzenia” zamieszcza uwagę dotyczącą zarejestrowanej reklamacji i sposobu jej rozstrzygnięcia. Status ten używany jest przykładowo dla reklamacji, w której Klient reklamuje obciążenie z tytułu transakcji, podczas gdy jego rachunek karty nie został obciążony.
10. W przypadku reklamacji dotyczącej zdarzenia kartowego w szczególności zgłoszenia nieautoryzowanej transakcji, dotyczącej karty Klienta Banku dokonanej w urządzeniach obcych, pracownik DR Banku BPS, po jej rozstrzygnięciu jest odpowiedzialny za ocenę jej powiązania z ryzykiem operacyjnym i zarejestrowanie jej.

### § 31

1. Wszystkie reklamacje lub zgłoszenia transakcji nieautoryzowanych dotyczące transakcji BLIK zarówno w urządzeniach własnych jak i obcych procesowane są przez DR Banku BPS za pośrednictwem PSP i KIR.
2. W przypadku gdy z dokumentów lub informacji otrzymanych w procesie reklamacyjnym wynika, iż transakcja przebiegła prawidłowo, pracownik DR Banku BPS uznaje reklamację za niezasadną. Powody, z jakich podjął negatywną decyzję, umieszcza w zakładce „Zdarzenia” w Visiona Claims, a reklamacji nadaje status „Zamknięta – niezasadna”.
3. W przypadku, gdy reklamacja zostanie uznana za zasadną, pracownik DR Banku BPS nadaje reklamacji status „Zamknięta zasadna - uznanie klienta”, co skutkuje uznaniem rachunku Klienta z pliku z rozliczeniami dotyczącymi kart online w kolejnym dniu roboczym.
4. W przypadku zgłoszenia nieautoryzowanej transakcji BLIK pracownik DR Banku BPS, po jej rozstrzygnięciu jest odpowiedzialny za ocenę jej powiązania z ryzykiem operacyjnym i zarejestrowanie jej w systemie.

### § 32

1. Suspecty dotyczą transakcji w urządzeniach własnych, co, do których Bank posiada wiedzę, że nie przebiegły nieprawidłowo, a mimo to spowodowały obciążenie rachunku Klienta. Do tych transakcji na rachunkach Klientów rozliczane są uznania bez konieczności inicjacji procesu reklamacyjnego ze strony Klienta.
2. Plik z suspectami otrzymany z ITC zacytywany jest w każdy dzień roboczy do Visiona Claims przez DI Banku BPS.
3. Pracownik DR Banku BPS w każdy dzień roboczy dokonuje obsługi reklamacji zamykając każdą ze spraw ze statusem „Reklamacje-nadwyżka ATM”, czego konsekwencją jest uznanie w kolejnym dniu roboczym rachunku Klienta z pliku z rozliczeniem kart online.

### § 33

W przypadku reklamacji, które zostały zgłoszone przez Klientów Banku i podlegały rejestracji w Visionie Claims, po zakończeniu procesu reklamacyjnego lub etapu postępowania reklamacyjnego (warunkowe uznanie) pracownik DR Banku BPS niezwłocznie przesyła drogą elektroniczną na adres reklamacje@bankbps.pl informację wraz z podaniem danych identyfikujących sprawę, tj. numer sprawy, imię i nazwisko Klienta, ustalenia stanowiące podstawę udzielenia przez DZS odpowiedzi na reklamację lub odwołanie. W tytule maila DR umieszcza skrót Rejestru, którego reklamacja dotyczy, tj. VC oraz nr reklamacji.

## Rozdział 12. Raportowanie i analiza reklamacji / zgłoszeń / skarg wpływających do Banku

### § 34

1. Komórka ds. skarg i reklamacji w cyklach kwartalnych prezentuje Komórcie prowadzącej rejestr zdarzeń ryzyka operacyjnego informacje o reklamacjach.
2. Komórka Ryzyka przekazuje Zarządowi sprawozdanie dotyczące skarg i reklamacji w ramach analizy ryzyka operacyjnego (kwartalnie).
3. Raz w roku Komórka ds. zgodności przygotowuje sprawozdanie z rozpatrzonych w poprzednim roku Reklamacji, Skarg oraz Zgłoszeń wraz z wnioskami i zaleceniami dla kierujących Komórkami organizacyjnymi Banku, biorących udział w procesie rozpatrywania Reklamacji/Zgłoszenia/Skargi oraz przekazuje je do Zarządu Banku oraz Rady Nadzorczej w terminie do końca pierwszego kwartału kolejnego roku.
4. Sprawozdanie roczne, o którym mowa w ust. 3, zawiera m.in.:
  - 1) zestawienie zidentyfikowanych błędów, podjętych działań oraz sprawozdanie z ich usunięcia na podstawie wyjaśnień dostarczonych przez Komórki organizacyjne, biorące udział w procesie reklamacyjnym;
  - 2) analizę Reklamacji oraz Skarg pod kątem:
    - a. ilościowym – prezentującym najistotniejsze wielkości dotyczące Reklamacji oraz Skarg m.in. liczbę zarejestrowanych i rozpatrzonych Reklamacji/Skarg, procent zasadnych Reklamacji/Skarg,
    - b. jakościowym – akcentującym aspekty związane z jakością procesu obsługi Reklamacji/Skarg oraz komunikacji z Klientami/Konsumentami w tym zakresie,
    - c. problemowym – obrazującym Reklamacje/Skargi w perspektywie problemów zgłaszanych przez Klientów/Konsumentów i reklamowanych produktów/usług/kwestii,
    - d. kosztowym – analizę dotyczącą poniesionych przez Bank kosztów związanych z uznaniem Reklamacji/Skarg.

## Rozdział 13. Rzecznik Finansowy

### § 35

1. W terminie zgodnym z Ustawą, art. 33 Komórka Wiodąca przygotowuje i przesyła sprawozdanie do Rzecznika Finansowego zawierające informacje zgodnie z zakresem danych wskazanych przez Rzecznika Finansowego w danym roku
2. Bank na wniosek Rzecznika Finansowego udziela informacji lub składa wyjaśnienia, udostępnia akta oraz dokumenty w terminie **30 dni** od dnia otrzymania wniosku, z zastrzeżeniem ust. 2.
3. Jeżeli wniosek Rzecznika Finansowego dotyczy przekazania wzorca umowy o świadczenie usług oraz innych dokumentów i formularzy stosowanych przy zawieraniu i wykonywaniu umów termin, o którym mowa w ust. 1 wynosi **14 dni** od dnia otrzymania wniosku.

### § 36

1. Komórka księgową lub Komórka ds. zgodności w terminie **45 dni** od zakończenia roku kalendarzowego przekazuje Rzecznikowi Finansowemu sprawozdanie zgodnie ze wzorem sprawozdania wskazanym przez Rzecznika Finansowego, dotyczące rozpatrywania reklamacji oraz liczby wystąpień klientów na drogę postępowania sądowego w wyniku nierozpatrzenia reklamacji zgodnie z wolą tych klientów.
2. Sprawozdanie, o którym mowa w ust. 1 zawiera w szczególności:
  - 1) liczbę reklamacji;
  - 2) liczbę uwzględnionych i nieuwzględnionych reklamacji

- 3) informacje o:
  - a. liczbie pozwów z roszczeniem nierozpatrzoną przez podmiot zgodnie z wolą klienta skierowanych do sądu,
  - b. wartości roszczeń wynikających z pozwów skierowanych do sądów,
  - c. liczbie ugód zawartych na etapie postępowania sądowego,
  - d. liczbie spraw zakończonych prawomocnym orzeczeniem sądów na rzecz klientów,
  - e. kwocie roszczeń zasądzonych na rzecz klientów prawomocnym orzeczeniem sądów.
3. Wzór sprawozdania dostępny jest na stronie internetowej Rzecznika Finansowego na stronie internetowej [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl).
4. Komórka księgową lub Komórka ds. zgodności w terminie do 31 stycznia każdego roku przekazuje do Komisji Nadzoru Finansowego informację o ilości uzasadnionych reklamacji dotyczących usług płatniczych.

## **Rozdział 14. Postanowienia końcowe**

### **§ 37**

Nadzór na procesem przyjmowania i rozpatrywania reklamacji/skarg sprawuje Prezes Zarządu.