`

Załącznik nr 1 do Polityki ujawnień

Polityka postępowania ze skargami lub reklamacjami

w Orzesko – Knurowskim Banku Spółdzielczym z siedzibą w Knurowie

SPIS TREŚCI

Rozdział 1	Postanowienia ogólne	Str.2
Rozdział 2	Rozpatrywanie skarg lub reklamacji	Str.3
Rozdział 3	Rozpatrywanie reklamacji Użytkowników dotyczący praw i obowiązków wynikających z ustawy o usługach płatniczych	Str.5
Rozdział 3	Tryb odwoławczy	Str. 6
Rozdział 4	Rejestracja skarg lub reklamacji	Str. 7
Rozdział 5	Obowiązki sprawozdawcze Banku	Str. 7

Rozdział 1
Postanowienia ogólne

§1.

1. „Polityka postępowania ze skargami lub reklamacjami", zwana dalej Polityką reklamacji określa tryb postępowania przy przyjmowaniu i rozpatrywaniu skarg lub reklamacji dotyczących czynności bankowych w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. - Prawo Bankowe, związanych z oferowanymi produktami i usługami świadczonymi przez Orzesko-Knurowski Bank Spółdzielczy z siedzibą w Knurowie.
2. Polityka reklamacji stanowi załącznik i uszczegółowienie „Polityki ujawnień " w zakresie:
   1) informowania Klientów w tym Użytkowników o obowiązującej procedurze skarg lub reklamacji,
   2) trybu rozpatrywania skarg lub reklamacji w relacji Klient, w tym Użytkownik – Bank.
3. Polityka reklamacji stanowi realizację postanowień:
   1) Ustawy z dnia 5 sierpnia 2015r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, ~~i~~ o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej, zwanej w dalszej części ustawą o reklamacjach,
   2) Wytycznych określonych przez Komisję Nadzoru Finansowego (KNF) oraz Związek Banków Polskich (ZBP),
   3) Ustawy z dnia 23 września 2016r. o pozasądowym rozpatrywaniu sporów konsumenckich,
   4) Ustawy z dnia 19 sierpnia 2011r. o usługach płatniczych,
   5) Ustawy z dnia 15 grudnia 2017r. o dystrybucji ubezpieczeń,
   6) Wytycznych w sprawie rozpatrywania skarg w sektorze papierów wartościowych (ESMA) i bankowości (EUNB),
4. Procesy wewnętrzne, regulujące obowiązki sprawozdawcze, podział zadań, mechanizmy kontrolne, uregulowane są w innych regulacjach Banku. Regulacje te nie podlegają ujawnieniu.

§2.

1. Każda skarga lub reklamacja powinna zostać rozpatrzona rzetelnie, wnikliwie i bezzwłocznie, z zachowaniem obiektywizmu oraz z poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa i dobrych praktyk rynku finansowego – wg obowiązującej procedury rozpatrywania skarg lub reklamacji.
2. Procedura rozpatrywania skarg lub reklamacji odnosi się do wszystkich Klientów Banku w tym Użytkowników korzystających z usług płatniczych świadczonych przez Bank, zarówno osoby fizyczne jak również osoby prawne i inne jednostki organizacyjne, przy czym zakres informacji i maksymalny okres rozpatrywania skargi lub reklamacji uzależniony jest od typu Klienta w tym Użytkownika i jest określny w regulaminach, wzorcowych umowach i innych formularzach stosowanych w relacjach z Klientami w tym z Użytkownikami.

§3.

1. Użyte w Polityce reklamacji pojęcia zdefiniowane są w dokumencie podstawowym tj. Polityce ujawnień.
2. Dodatkowe pojęcia oznaczają:
   1) **Nieautoryzowana transakcja płatnicza** - Ustawa o usługach płatniczych nie zawiera definicji legalnej pojęcia nieautoryzowanej transakcji płatniczej. Zgodnie natomiast z art. 40 ust. 1 UoUP transakcję płatniczą uważa się za autoryzowaną, jeżeli płatnik wyraził zgodę na wykonanie transakcji płatniczej w sposób przewidziany w umowie między płatnikiem a jego dostawcą. Zgoda może dotyczyć także kolejnych transakcji płatniczych. Z nieautoryzowaną transakcją płatniczą mamy do czynienia w sytuacji, gdy płatnik (zleceniodawca) nie wyraził na nią zgody,
   2) **Reklamacje** - wg ustawy o reklamacjach oznaczają wystąpienie skierowane do Banku jako podmiotu rynku finansowego przez jego Klienta, w którym zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Bank,
   3) **Skargi** – oznaczają każde wystąpienie Klienta, w tym także reklamację kierowane do Banku jako instytucji finansowej odnoszące się do zastrzeżeń dotyczących usług

świadczonych przez Bank lub wykonywanej działalności, objętej nadzorem Komisji Nadzoru Finansowego,

4) **Transakcja płatnicza** – zainicjowana przez Posiadacza rachunku Odbiorcę lub Użytkownika karty wpłata, transfer lub wypłata środków pieniężnych, w tym:
   a) transakcja bezgotówkowa (stykowa) - płatność za nabywane towary i usługi przy fizycznym użyciu karty w placówce handlowo-usługowej, jak również transakcja na odległość dokonywana bez fizycznego użycia karty, w szczególności zrealizowana za pośrednictwem Internetu lub telefonu,
   b) transakcja gotówkowa – wypłata gotówki w ramach usługi cash back, w bankomatach, bankach lub w innych uprawnionych jednostkach, oznaczonych logiem organizacji płatniczej umieszczonym na karcie,
   c) transakcja internetowa – transakcja bezgotówkowa dokonana na odległość w Internecie,
   d) transakcja zbliżeniowa (bezstykowa) – transakcja bezgotówkowa dokonywana przy użyciu karty wyposażonej w antenę zbliżeniową lub naklejki zbliżeniowej w placówce usługowo-handlowej zaopatrzonej w terminal POS wyposażony w czytnik zbliżeniowy; polega na realizacji płatności poprzez zbliżenie karty do czytnika zbliżeniowego bez konieczności potwierdzania transakcji przez Posiadacza/Użytkownika karty za pomocą kodu PIN,
5) **Ustawa o PRSK** – ustawa z dnia 23 września 2016r. o pozasądowym rozpatrywaniu sporów konsumenckich,
6) **Ustawa o reklamacjach** - ustawa z dnia 5 sierpnia 2015r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej,
7) **Ustawa o UP** - Ustawa z dnia 19 sierpnia 2011r. o usługach płatniczych,
8) **Użytkownik** – osoba fizyczna, osoba prawna oraz jednostka organizacyjną niebędącą osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, korzystająca z usług płatniczych w charakterze płatnika lub odbiorcy;
9) **Wytyczne** - zasady określone przez Komisję Nadzoru Finansowego (KNF), a także Związek Banków Polskich (ZBP) odnoszące się do skarg i reklamacji.
10) **Wytyczne EBA w sprawie reklamacji** - Wytyczne w sprawie rozpatrywania skarg w sektorze papierów wartościowych (ESMA) i bankowości (EUNB).

Rozdział 2
Rozpatrywanie skarg lub reklamacji

§4.

1. Skarga lub reklamacja może być złożona:
   1) w **przypadku osób fizycznych** (zarówno konsumentów jak również prowadzących działalność gospodarczą lub zawodową):
      a) w <u>formie pisemnej</u> – osobiście, w siedzibie Placówki Banku, albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012r. – Prawo pocztowe na adres siedziby Banku (Centrali) lub jego Placówki. Adresy publikowane są na stronie www.okbank.pl;
      b) <u>ustnie</u> – telefonicznie albo osobiście na formularzu stanowiącym załącznik 2 do Instrukcji rozpatrywania skarg i reklamacji klientów, w tym użytkowników korzystających z usług płatniczych podczas wizyty Klienta w tym Użytkownika w siedzibie Placówki Banku;
      c) w <u>formie elektronicznej</u> - z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, na adres poczty elektronicznej właściwy do skarg i reklamacji i publikowany na stronie <u>www.okbank.pl</u>.
   2) w przypadku osób prawnych oraz innych jednostek organizacyjnych:
      a) w <u>formie pisemnej</u> – osobiście, w siedzibie Placówki Banku, albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012r. – Prawo pocztowe na adres siedziby Banku (Centrali) lub jego Placówki. Adresy publikowane są na stronie www.okbank.pl;

b) w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, na adres poczty elektronicznej właściwy do skarg i reklamacji i publikowany na stronie www.okbank.pl.

2. Z zastrzeżeniem ust. 1, skarga lub reklamacja może zostać złożona przez Klienta w tym Użytkownika, a w przypadku osób fizycznych może być spisana przez pracownika Banku na formularzu bankowym.
3. Skarga lub reklamacja może zostać złożona przez pełnomocnika, na podstawie pisemnego pełnomocnictwa.
4. Na żądanie Klienta w tym Użytkownika, Bank potwierdza fakt złożenia reklamacji na piśmie bądź za pośrednictwem poczty elektronicznej.
5. Bank zamieszcza w umowie zawieranej z Klientem w tym z Użytkownikiem następujące informacje dotyczące procedury składania i rozpatrywania reklamacji:
   1) miejsce i formę złożenia reklamacji;
   2) termin rozpatrzenia reklamacji;
   3) sposób powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji,

   a także informację, iż działalność Banku podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
6. W odniesieniu do Klientów w tym Użytkowników, którzy nie zawarli umowy z Bankiem, informacje, o których mowa w ust. 5, powinny zostać dostarczone w ciągu 7 dni od dnia, w którym nastąpiło zgłoszenie roszczeń Klienta w tym Użytkownika wobec Banku. Dotyczy to zwłaszcza przypadków, gdy:
   1) Klient w tym Użytkownik wnioskował o usługę bankową,
   2) dokonywał pojedynczej usługi płatniczej bez zawarcia umowy ramowej usług płatniczych tj. tzw. „płatności w drogę",
   3) jest pełnomocnikiem rachunku, zapisobiorcą środków na rachunku oszczędnościowym,
   4) jest uprawnionym lub spadkobiercą zmarłego członka Banku.
7. Po złożeniu przez Klienta w tym Użytkownika skargi lub reklamacji, zgodnie z wymogami, dotyczącymi miejsca i formy złożenia reklamacji, Bank rozpatruje reklamację i udziela Klientowi w tym Użytkownikowi odpowiedzi w formie papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji, w tym w szczególności pocztą elektroniczną.
8. Odpowiedź, o której mowa w ust. 7, Bank może dostarczyć pocztą elektroniczną:
   1) w przypadku osób fizycznych - wyłącznie na wniosek Klienta,
   2) w przypadku osób prawnych i innych jednostek organizacyjnych – jeżeli reklamacja lub skarga wpłynęła pocztę elektroniczną (zachowanie tej samej formy co wniosek Klienta),
   3) w przypadku Użytkowników – po uzgodnieniu z Użytkownikiem.
9. Odpowiedzi, o której mowa w ust. 7, należy udzielić bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż:
   1) w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji,
   2) w terminie 30 dni w przypadku reklamacji osób prawnych lub spółek nieposiadających osobowości prawnej do czynności wykonywanych przez Bank jako agenta ubezpieczeniowego w zakresie niezwiązanym z udzieloną ochroną ubezpieczeniową,
   3) w terminie 15 dni roboczych w przypadku reklamacji dotyczących transakcji płatniczych, o których mowa w Ustawie o usługach płatniczych,
   4) w terminie 14 dni w przypadku stanu zagrożenia epidemicznego lub stanu epidemii na reklamację rozpatrzoną na mocy Ustawy o reklamacjach w zakresie zmian warunków umowy lub terminów spłat.

   Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
10. W przypadku, w którym skarga lub reklamacja nie zawiera wszystkich niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji informacji/dokumentów, Bank informuje Klienta w tym Użytkownika o konieczności uzupełnienia zgłoszenia reklamacyjnego. W takim przypadku, termin o którym mowa w ust. 9 biegnie od daty dostarczenia do Banku wszystkich niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji informacji/dokumentów.
11. Dostarczone przez Klienta w tym Użytkownika dodatkowe informacje/dokumenty dotyczące reklamacji zostają niezwłocznie dołączone do reklamacji.
12. Uwzględniając postanowienia ust. 10, w szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 9, Bank w informacji przekazywanej Klientowi tym Użytkownikowi, który wystąpił z reklamacją:
    1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia;

2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
3) określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć:
   a) w przypadku osób fizycznych - 60 dni od dnia otrzymania reklamacji,
   b) w przypadku osób prawnych oraz innych jednostek organizacyjnych – 90 dni od dnia otrzymania reklamacji, zaś w przypadku czynności wykonywanych przez agenta ubezpieczeniowego w zakresie niezwiązanym z udzieloną ochroną ubezpieczeniową – 60 dni,
   c) w przypadku, gdy reklamacja dotyczy usług płatniczych świadczonych przez Bank - 35 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji.

13. W przypadku niedotrzymania terminu określonego w ust. 9, a w określonych przypadkach terminu określonego w ust 12, reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta w tym Użytkownika.
14. Odpowiedź, na skargę lub reklamację powinna być udzielona w sposób przystępny i zrozumiały oraz zawierać w szczególności:
    1) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że skarga lub reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą Klienta w tym Użytkownika;
    2) wyczerpującą informację na temat stanowiska Banku w sprawie skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów wzorca umowy lub umowy;
    3) imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi ze wskazaniem jej stanowiska służbowego;
    4) określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą Klienta w tym Użytkownika zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi.
15. Skarga/ reklamacja przekazana do Banku rozpatrywana jest w sposób zapewniający wydanie niezależnego i obiektywnego rozstrzygnięcia problemu zawartego w zgłoszonej reklamacji, przy zachowaniu wysokich standardów obsługi Klienta oraz zasad zapobiegających powstaniu konfliktowi interesów.

Rozdział 3 Rozpatrywanie reklamacji Użytkowników dotyczący praw i obowiązków wynikających z ustawy o usługach płatniczych

Regulacja „lex specialis" wynikająca z ustawy o UP

§5.

1. Bank udziela odpowiedzi na reklamację złożoną przez Użytkownika w terminie 15 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji. Odpowiedzi udziela się w postaci papierowej lub, po uzgodnieniu z użytkownikiem, na innym trwałym nośniku informacji.
2. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 1 Bank:
   1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
   2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone w celu rozpatrzenia sprawy;
   3) określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, nie dłuższy niż 35 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji.
3. Do zachowania terminów, o których mowa w ust. 1 i ust. 2 pkt 3, jest wystarczające wysłanie odpowiedzi przed ich 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 2012r. – Prawo pocztowe.

§6.

1. Do rozpatrywania reklamacji składanych przez Użytkownika będącego osobą fizyczną stosuje się przepisy Ustawy o reklamacjach.
2. W zakresie, w jakim do rozstrzygania reklamacji Użytkownika będącego osobą fizyczną nie stosuje się przepisów ustawy wymienionej w ust. 1. Bank, jako dostawca usługi płatniczej stosuje procedury rozpatrywania reklamacji określone ustawą o usługach płatniczych (art. 15b ust.2 ustawy o usługach płatniczych).

§7.

1. Szczególną formą zgłoszenia reklamacyjnego lub skargi jest zgłoszenie przez Klienta nieautoryzowanej transakcji płatniczej. Nieautoryzowane transakcje płatnicze winny mieć charakter incydentalny, gdyż Bank stosuje silne uwierzytelnienie w bankowości elektronicznej oraz posiada audyt zgodności z PSD2 i tym samym każde użycie przypisanych Klientowi środków autoryzacji, jeżeli nie ma cech przełamania bankowych zabezpieczeń, uznane jest za autoryzowane.
2. Bank, jako dostawca usług płatniczych, zgodnie z dyrektywą PSD2, art. 46 Ustawy o UP oraz postanowieniami wzorcowych umów rachunków płatniczych, po dniu stwierdzenia nieautoryzowanej transakcji płatniczej – niezwłocznie, jednak nie później niż do końca dnia roboczego zwraca Klientowi (Płatnikowi) kwotę nieautoryzowanej transakcji płatniczej, a w przypadku gdy Klient korzysta z rachunku płatniczego, przywraca obciążony rachunek płatniczy do stanu jaki istniałby, gdyby nie miała miejsca nieautoryzowana transakcja płatnicza. Obowiązek zwrotu płatnikowi kwoty nieautoryzowanej transakcji nie dotyczy jedynie przypadków zgłoszeń reklamacyjnych przez Klienta, ale także przypadku wykrycia przez Bank w ramach funkcjonujących mechanizmów kontrolnych np. zakłóceń systemu informatycznego, błędu Pracownika bądź potwierdzenia zdarzenia fraudu, który nie powstał w wyniku rażącego błędu Klienta. Postanowienia ust. 3 odnoszą się zaś jedynie do przypadków nieautoryzowanych transakcji płatniczych zgłoszonych przez Klienta, gdzie Bank bada zasadność zgłoszenia Klienta w celu wykluczenia przypadków wyłudzenia od Banku środków pieniężnych.
3. Przesłankami wyłączającymi obowiązek Banku jako dostawcy usługi płatniczej niezwłocznego zwrotu kwoty nieautoryzowanej transakcji płatniczej, zgodnie ze stanowiskiem Rzecznika Finansowego, są jedynie dwa przypadki:
   1) przekroczenie przez Klienta czyli płatnika ustawowego terminu na zgłoszenie nieautoryzowanej transakcji. Zgodnie z Ustawą o UP Użytkownik powinien powiadomić niezwłocznie dostawcę o stwierdzonych nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych transakcjach płatniczych, a jeżeli z jakichś względów Użytkownik nie dokona zgłoszenia w terminie maksymalnie 13 miesięcy od dnia obciążenia rachunku płatniczego albo od dnia, w którym transakcja miała być wykonana, to po upływie tego terminu roszczenia użytkownika względem dostawcy z tytułu nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych transakcji płatniczych wygasają (art. 44 ust. 1 i 2 Ustawy o UP),
   2) udokumentowane podejrzenie oszustwa przez Bank, jako dostawcy usług płatniczych, oraz zawiadomienie organów ścigania. Z tego względu Bank zaleca aby Użytkownik zgłaszał nieautoryzowane transakcje gdy jest przekonany, iż nie wydał na nią zgody, a w przypadku wątpliwości Użytkownika odnośnie nieautoryzowanej transakcji, Bank zaleca zwrócenie się do Banku o szczegółowe zbadanie transakcji pod kątem jej autoryzacji. Takie badanie przeprowadzane jest w Banku niezwłocznie i komisyjnie w trybie reklamacyjnym ze szczególną starannością.

Rozdział 4
Tryb odwoławczy

§8.

1. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji, Klient w tym Użytkownik ma możliwość:
   1) *w przypadku osób fizycznych*:
      a) wszystkich osób fizycznych:
         - możliwość i sposób ewentualnego odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi na skargę/ reklamację, do Zarządu Banku, a w przypadku gdy dotyczy członka Zarządu bądź Komórki ds. Zgodności i Kontroli – do Rady Nadzorczej,
         - możliwość skorzystania z instytucji mediacji lub sądu polubownego działającego przy Komisji Nadzoru Finansowego;
         - możliwość pozasądowego rozstrzygania sporów przez Arbitra Bankowego działającego przy Związku Banków Polskich, w przypadkach gdy wartość

przedmiotu sporu nie przewyższa kwoty 12.000,00PLN, a w przypadku kredytów hipotecznych nie przewyższa kwoty 20.000,00 PLN;
- możliwość zwrócenia się o pomoc do Rzecznika Finansowego,
- możliwość wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego;

b) *dodatkowo w przypadku Konsumentów (poza pouczeniami określonymi w ppkt a):*
- możliwość zwrócenia się o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta,
- wymogów określonych w Ustawie o PRSK tj.:
  - złożenia przez Bank Klientowi w tym Użytkownikowi na piśmie lub na innym trwałym nośniku oświadczenie o:
    - ✓ zamiarze wystąpienia z wnioskiem o wszczęcie postepowania w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu, lub
    - ✓ zgodzie na udział w postepowaniu, o którym mowa w pkt 1 wszczętym na wniosek Kredytobiorcy, lub
    - ✓ odmowie wzięcia udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu.
  - wskazania podmiotów uprawnionych do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich tj:
    - ✓ Rzecznika Finansowego, którego dane kontaktowe oraz wszelkie niezbędne informacje dostępne są pod adresem internetowym: http://rf.gov.pl;
    - ✓ Sądu polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego, którego dane kontaktowe oraz wszelkie niezbędne informacje dostępne są pod adresem internetowym: www.knf.gov.pl.
  - Wskazania Rejestru podmiotów uprawnionych do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzony jest przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, i dostępny jest na stronie internetowej UOKiK https://uokik.gov.pl.;

2) *w przypadku osób prawnych oraz jednostek organizacyjnych nieposiadających osobowości prawnej lecz mających zdolność prawną*:
- możliwość i sposób ewentualnego odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi na skargę/ reklamację, do nadrzędnej komórki organizacyjnej w Centrali lub Członka Zarządu,
- możliwość skorzystania z instytucji mediacji lub sądu polubownego działającego przy Komisji Nadzoru Finansowego,
- możliwość wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego.

2. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń Klienta w wyniku rozpatrzenia odwołania od decyzji w sprawie reklamacji, treść odpowiedzi na odwołanie również zawiera pouczenie o możliwości odwołania się.
3. W przypadku o którym mowa w ust. 1 pkt 1 tiret pierwsze, oraz w pkt 2 tiret pierwsze:
   1) Zarząd Banku rozpatruje odwołanie, które wniesiono w formie pisemnej, przesyłką pocztową na adres siedziby Banku lub osobiście w siedzibie Banku, pod warunkiem, że odwołanie takie zostało wniesione nie później niż w terminie 30 dni od daty doręczenia odpowiedzi na reklamację, której odwołanie dotyczy; w szczególności analizie poddawane są nowe informacje lub dokumenty przedstawiane przez Klienta,
   2) z zastrzeżeniem pkt 1, Zarząd Banku rozpatruje i udziela odpowiedzi na odwołanie w terminach, o których mowa w §4 ust. 9 i 12, liczonych od daty otrzymania odwołania, z uwzględnieniem postanowień §4 ust. 10.

Rozdział 5
Rejestracja reklamacji

§9.

1. Bank prowadzi rejestr skarg i reklamacji.
2. Rejestr skarg i reklamacji zawiera:
   1) numer reklamacji,
   2) termin wniesienia reklamacji,
   3) dane (imię i nazwisko/nazwa, adres) składającego skargę lub reklamację

4) modulo i nr konta (jeżeli dotyczy), typ klienta,
5) formę wniesienia reklamacji,
6) przedmiot reklamacji;
7) imię i nazwisko oraz stanowisko pracownika Banku przyjmującego reklamację,
8) datę rejestracji w systemie AZRO;
9) działania podjęte w celu rozpatrzenia reklamacji;
10) numer odpowiedzi na reklamację,
11) termin udzielenia odpowiedzi na reklamację,
12) adnotację czy roszczenia z wniesionej reklamacji zostały uznane bądź nieuwzględnione,
13) adnotacje dotyczące przeprowadzenia trybu odwoławczego,
14) adnotację o wartościach roszczeń zgłoszonych w pozwach i kwot zasądzonych prawomocnymi orzeczeniami sądów na rzecz Klientów w tym Użytkowników,
15) adnotacje pozostałe, istotne dla sprawy.

Rozdział 6
Obowiązki sprawozdawcze Banku

§10.

Bank corocznie, w terminie 45 dni od zakończenia roku kalendarzowego, przekazuje Rzecznikowi Finansowemu sprawozdanie dotyczące rozpatrywania reklamacji złożonych przez osoby fizyczne oraz liczby wystąpień klientów Banku na drogę postępowania sądowego w wyniku nierozpatrzenia reklamacji zgodnie z wolą tych Klientów w tym Użytkowników, z uwzględnieniem:

1) liczby reklamacji;
2) uznanych i nieuwzględnionych roszczeń, wynikających z wniesionych reklamacji;
3) informacji o wartości roszczeń zgłoszonych w pozwach i kwot zasądzonych prawomocnymi orzeczeniami sądów na rzecz klientów w tym Użytkowników w okresie sprawozdawczym.