

Regulamin przyjmowania i rozpatrywania reklamacji w ramach bankowości detalicznej mBanku S.A.

Obowiązuje od 20.11.2020 r.



mBank.pl | 801 300 800

Spis treści

Rozdział I Postanowienia ogólne	3
Rozdział II Ogólne zasady przyjmowania reklamacji.....	3
Rozdział III Zasady przyjmowania reklamacji dotyczące transakcji płatniczych	4
Rozdział IV Rozpatrywanie reklamacji	6
Rozdział V Sposoby udzielania odpowiedzi na reklamacje	7
Rozdział VI Zmiana Regulaminu	7
Rozdział VII Inne postanowienia.....	7

Rozdział I Postanowienia ogólne

§1

1. Niniejszy Regulamin określa zasady przyjmowania i tryb rozpatrywania reklamacji przez mBank S.A.
2. Regulamin stosuje się w powiązaniu z regulaminami właściwymi dla danego produktu lub usługi.

§2

1. Przez użyte w Regulaminie pojęcia należy rozumieć:
 - 1) **Bank**- mBank S.A. z siedzibą i głównym adresem wykonywanej działalności w Warszawie przy ul. Prostej 18, 00-850 Warszawa ,wpisany do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000025237, posiadający numer identyfikacji podatkowej NIP: 526-021-50-88, o wpłaconym w całości kapitale zakładowym, którego wysokość wg stanu na dzień 01.01.2020.r wynosi 169.401.468 zł, posiadający następujący adres do korespondencji: mBank S.A. Bankowość Detaliczna Skrytka Poczтовая 2108 90-959 Łódź 2*/ mBank S.A. Private Banking, ul. Prosta 18 00-850 Warszawa** oraz adresy poczty elektronicznej e-mail: kontakt@mbank.pl, Inspektordanychosobowych@mbank.pl. Wszystkie miejsca w których wykonywana jest działalność Banku wskazane zostały na stronie internetowej Banku www.mbank.pl,
 - 2) **BOK**- Biuro Obsługi Klientów, umożliwiające składanie reklamacji, wykonywanie dyspozycji, w tym zleceń płatniczych związanych z funkcjonowaniem produktów oferowanych przez Bank oraz dostęp do informacji lub usług bankowych powiązanych z produktami oferowanymi przez Bank za pośrednictwem połączenia telefonicznego (mLinią*/ Centrum Telefoniczne Private Banking**) lub połączenia audio, wideo oraz czatu realizowanego za pośrednictwem strony internetowej Banku lub za pośrednictwem aplikacji mobilnej¹,
 - 3) **Dostawca Trzeci** - dostawca usług płatniczych, inny niż Bank, który zgodnie z ustawą o usługach płatniczych świadczy jedną lub więcej z następujących usług:
 - a) usługę inicjowania transakcji płatniczej, polegającą na zainicjowaniu przez takiego dostawcę zlecenia płatniczego z Rachunku na wniosek Użytkownika Rachunku,
 - b) usługę dostępu do informacji o rachunku, polegającą na dostarczaniu przez takiego dostawcę, w trybie on-line, skonsolidowanych informacji dotyczących Rachunku lub Rachunków prowadzonych przez Bank lub rachunków płatniczych prowadzonych przez innych dostawców niż Bank, lub
 - c) usługę wydawania instrumentów płatniczych opartych na karcie płatniczej, polegającą na wydawaniu przez takiego dostawcę instrumentów płatniczych opartych na karcie płatniczej w celu umożliwienia wykonywania transakcji płatniczych przez użytkownika.
 - 4) **Klient** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, w tym osoba lub jednostka organizacyjna na rzecz której Bank świadczy usługi na podstawie zawartej z nią umowy,
 - 5) **podmiot zewnętrzny** - oznacza to przedsiębiorcę lub przedsiębiorcę zagranicznego, w rozumieniu art. 4 ust.1 pkt 16a i 16b ustawy Prawo bankowe, któremu Bank na mocy art. 6a ust. 1 tej ustawy, powierzył wykonywanie w imieniu i na rzecz Banku pośrednictwa w zakresie czynności wymienionych w art. 5 i 6 ustawy prawo bankowe oraz wykonywanie czynności faktycznych związanych z działalnością bankową oraz przedsiębiorcę, który powierzył Bankowi pośredniczenie w sprzedaży produktów i usług w jego imieniu na mocy zawartej umowy o współpracy,
 - 6) **Regulamin** - niniejszy Regulamin przyjmowania i rozpatrywania reklamacji w ramach bankowości detalicznej mBanku S.A.,
 - 7) **reklamacja** - skierowane przez Klienta, jego pełnomocnika do rachunku lub osobę trzecią pod adresem Banku lub podmiotu zewnętrznego wystąpienie, w którym zgłaszane zostają zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Bank lub podmiot zewnętrzny, w tym również dotyczące przetwarzania przez Bank lub podmiot zewnętrzny danych osobowych Klienta. Nie stanowią reklamacji w rozumieniu Regulaminu wystąpienia, które nie dotyczą usług świadczonych przez Bank (np. wystąpienie dotyczące niezgodności zakupionych towarów lub usług z umową zawartą przez Klienta),
2. Pozostałe pojęcia występujące w Regulaminie mają znaczenie tożsame ze zdefiniowanymi w regulaminach właściwych dla danego produktu lub usługi.
3. W przypadku rozbieżności pomiędzy Regulaminem a regulaminem właściwym dla danego produktu lub usługi przyjmuje się postanowienia regulaminu właściwego dla danego produktu lub usługi.
4. Informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych Klientów nie będących stroną umowy, którzy złożyli reklamację albo których dotyczy reklamacja są przekazywane wraz z niniejszym regulaminem.

Rozdział II Ogólne zasady przyjmowania reklamacji

§3

1. Klient może składać reklamacje:
 - 1) w formie pisemnej - w postaci reklamacji opatrzonej podpisem Klienta i wysłanej na adres korespondencyjny Banku lub złożonej w placówce Banku lub w oddziale Banku,
 - 2) w formie ustnej – w postaci reklamacji złożonej osobiście podczas wizyty Klienta w placówce Banku lub w oddziale Banku lub w postaci reklamacji złożonej za pośrednictwem BOK z wykorzystaniem połączenia telefonicznego, wideo lub audio,
 - 3) w formie elektronicznej – za pośrednictwem wiadomości e-mail, za pośrednictwem BOK z wykorzystaniem czatu lub za pośrednictwem serwisu transakcyjnego.
2. Reklamacje związane z przetwarzaniem danych osobowych albo informacją handlową Klient może składać w formie pisemnej z dopiskiem odpowiednio „Dane osobowe” lub „Informacja handlowa” również bezpośrednio do Inspektora danych osobowych pod adres Inspektordanychosobowych@mbank.pl. Szczegółowe informacje dotyczące zasad i trybu przetwarzania danych osobowych przez Bank zostały opisane w Pakietach RODO znajdujących się na stronie internetowej Banku.
3. Wszystkie rozmowy prowadzone z Bankiem za pośrednictwem BOK są nagrywane przez Bank dla celów dowodowych. Warunkiem przeprowadzenia rozmowy jest wyrażenie przez Klienta zgody na nagrywanie. W razie braku wyrażenia takiej zgody, Klient może złożyć reklamację w innej formie.

¹ Bank, za pośrednictwem komunikatu zamieszczonego na stronie internetowej Banku, poinformuje Klientów o uruchomieniu możliwości składania reklamacji, wykonywania dyspozycji, w tym zleceń płatniczych związanych z funkcjonowaniem produktów oferowanych przez Bank oraz dostępu do informacji lub usług bankowych powiązanych z produktami oferowanymi przez Bank z wykorzystaniem połączenia audio, wideo oraz czatu.

4. W przypadku wszystkich rozmów prowadzonych z Bankiem za pośrednictwem BOK z wykorzystaniem połączenia wideo Klient zobowiązany jest do wyrażenia zgody na utrwalenie swojego wizerunku. W razie braku wyrażenia takiej zgody, Klient może złożyć reklamację w innej formie.
5. Nagranie rozmowy prowadzonej z Bankiem, w tym nagranie z utrwaloną wizerunkiem Klienta jest poufne i może być wykorzystane wyłącznie jako dowód złożenia reklamacji lub dyspozycji, w tym zlecenia płatniczego lub prawidłowości jej wykonania, bądź w związku z postępowaniem prowadzonym przed organami wymiaru sprawiedliwości, ścigania, nadzoru nad rynkiem finansowym lub konsumenckim w tym na ich żądanie w sytuacjach wskazanych przepisami powszechnie obowiązującego prawa.
6. W przypadku reklamacji, dotyczących dyspozycji realizowanych w placówce Banku, Klient powinien dołączyć kopię dokumentów dyspozycji, których reklamacja dotyczy.
7. Adresy pod którymi można składać reklamacje są dostępne w placówkach lub w oddziałach Banku oraz na stronie internetowej Banku.
8. W przypadku złożenia reklamacji w sposób inny, niż w formie pisemnej w postaci reklamacji wysłanej na adres korespondencyjny Banku, na życzenie Klienta Bank przekazuje mu potwierdzenie złożenia reklamacji w trybie z nim uzgodnionym.
9. Reklamacje powinny zawierać imię, nazwisko, adres do korespondencji, szczegółowy opis zdarzenia budzącego zastrzeżenia oraz oczekiwania Klienta dotyczące sposobu rozstrzygnięcia reklamacji. Dodatkowo w przypadku reklamacji składanych w formie pisemnej także numer PESEL i podpis, a w przypadku reklamacji składanych w formie elektronicznej numer rachunku w Banku, którego Klient jest posiadaczem lub pełnomocnikiem oraz w przypadku reklamacji dotyczących przetwarzania przez Bank danych osobowych Klienta dodatkowo wskazanie jakich danych osobowych i jakich czynności przetwarzania reklamacja dotyczy, a jeśli reklamacja dotyczy realizacji praw osób, których dane dotyczą, także powołania się o jakie prawo chodzi.
10. W przypadku gdy reklamacja składana jest w imieniu Klienta niebędącego osobą fizyczną, dane o których mowa w ust. 9 powyżej, dotyczą osoby składającej reklamację w Banku, która reprezentuje Klienta (np. członek zarządu, prokurent, pełnomocnik).

§4

1. Reklamacje należy składać niezwłocznie po zaistnieniu zdarzenia budzącego zastrzeżenia, z zastrzeżeniem postanowień Rozdziału III.
2. Zgłoszenie reklamacji nie zwalnia Klienta z obowiązku terminowej realizacji zobowiązań wobec Banku. Informacje o terminach, wysokości i tytułach spłaty kwot będących przedmiotem zobowiązania wobec Banku Klient może uzyskać za pośrednictwem BOK.

Rozdział III Zasady przyjmowania reklamacji dotyczące transakcji płatniczych

§5

1. Klient zobowiązany jest weryfikować zestawienie transakcji w celu kontrolowania prawidłowości rozliczeń transakcji płatniczych, opłat i prowizji.
2. Klient zobowiązany jest niezwłocznie zgłosić Bankowi:
 - 1) stwierdzone nieautoryzowane, niewykonane lub nienależycie wykonane transakcje płatnicze w terminie:
 - a) 13 miesięcy od dnia obciążenia rachunku bankowego, w tym rachunku karty kredytowej, albo od dnia w którym transakcja płatnicza miała być wykonana - w przypadku transakcji płatniczych powodujących uznanie lub obciążenie rachunku bankowego, w tym rachunku karty kredytowej prowadzonego przez Bank na rzecz osoby fizycznej nie prowadzącej działalności gospodarczej,
 - b) 30 dni od dnia otrzymania przez Klienta wyciągu za bieżący cykl rozliczeniowy - w przypadku transakcji kartowych powodujących uznanie lub obciążenie rachunku karty kredytowej prowadzonego przez Bank na rzecz podmiotów prowadzących działalność gospodarczą,
 - c) 14 dni od dnia udostępnienia Klientowi zestawienia transakcji - w przypadku transakcji płatniczych powodujących uznanie lub obciążenie rachunku bankowego, z wyłączeniem rachunku karty kredytowej, prowadzonego przez Bank na rzecz podmiotów prowadzących działalność gospodarczą,
 - d) 3 dni od dnia otrzymania przez Klienta informacji od Dostawcy lub Banku Dostawcy o nieautoryzowanej lub nieprawidłowo wykonanej transakcji płatniczej lub w terminie 3 dni od uzyskania tej informacji w inny sposób, w zależności od tego które z tych okoliczności zaistniało jako pierwsze- w przypadku transakcji płatniczych powodujących uznanie lub obciążenie rachunku bankowego, w tym rachunku karty kredytowej prowadzonego przez Bank na rzecz podmiotów prowadzących działalność gospodarczą,
 - 2) stwierdzone błędy inne niż błędy wskazane w ust. 2 pkt 1 powyżej, w tym nieprawidłowe rozliczenie opłat i prowizji w terminie:
 - a) 30 dni od dnia otrzymania przez Klienta wyciągu za bieżący cykl rozliczeniowy - w przypadku transakcji kartowych powodujących uznanie lub obciążenie rachunku karty kredytowej,
 - b) 14 dni od dnia udostępnienia Klientowi zestawienia transakcji- w przypadku transakcji płatniczych powodujących uznanie lub obciążenie rachunku bankowego, z wyłączeniem rachunku karty kredytowej.
3. Niezgłoszenie przez Klienta nieautoryzowanej, niewykonanej lub nienależycie wykonanej transakcji płatniczej w terminie o którym mowa w ust. 2 pkt 1 lit. a) powoduje, że roszczenia wobec Banku z tytułu nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych transakcji płatniczych wygasają.
4. Po otrzymaniu zgłoszenia o którym mowa w ust 2:
 - 1) dotyczącego wystąpienia nieautoryzowanej transakcji płatniczej w trybie, o którym mowa w ust. 2 pkt 1 lit. a), Bank niezwłocznie, nie później niż do końca następnego dnia roboczego po (i) stwierdzeniu nieautoryzowanej transakcji, którą został obciążony rachunek Klienta (w przypadku gdy Bank stwierdził taką transakcję niezależnie od ewentualnego zgłoszenia Klienta), lub (ii) po otrzymaniu stosownego zgłoszenia od Klienta (w przypadku gdy Klient zgłosił do Banku obciążenie rachunku Klienta nieautoryzowaną transakcją), zwraca Klientowi kwotę nieautoryzowanej transakcji płatniczej. Nie dotyczy to przypadku gdy Bank ma uzasadnione i należycie udokumentowane podstawy, aby podejrzewać oszustwo i poinformuje o tym na piśmie organy powołane do ścigania przestępstw. W przypadku gdy Klient korzysta z rachunku płatniczego Bank przywraca obciążony rachunek płatniczy do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miała miejsca nieautoryzowana transakcja płatnicza. Zasady określone w niniejszym pkt. 1 stosuje się odpowiednio, gdy transakcja płatnicza jest inicjowana za pośrednictwem uprawnionego Dostawcy Trzeciego.
 - 2) dotyczącego rachunku bankowego, z wyłączeniem rachunku karty kredytowej i w zakresie innym niż określony w pkt 1) - Bank może uznać rachunek bankowy kwotą reklamowanej opłaty lub transakcji wraz z prowizją naliczoną na podstawie reklamowanej transakcji płatniczej, z datą obciążenia rachunku bankowego (w przypadku gdy uznanie

rachunku bankowego dokonywane jest w ciągu 3 miesięcy od daty realizacji reklamowanej transakcji płatniczej) lub z datą bieżącą (w przypadku, gdy uznanie rachunku bankowego dokonywane jest po 3 miesiącach od daty realizacji reklamowanej transakcji płatniczej) i jednocześnie może dokonać blokady tych środków na rachunku bankowym na kwotę odpowiadającą łącznej kwocie uznań z tytułu reklamacji. Blokada utrzymywana jest do dnia rozpatrzenia reklamacji i pomniejsza saldo dostępne rachunku bankowego o wartość zablokowanego uznania rachunku.

- 3) dotyczącego rachunku karty kredytowej i w zakresie innym niż określony w pkt 1) - Bank może pomniejszyć wykorzystany limit kredytu o kwotę reklamowanej transakcji kartowej wraz z ewentualną prowizją naliczoną na podstawie reklamowanej transakcji kartowej, nie zmieniając jednocześnie kwoty dostępnych środków. W tym przypadku reklamowana kwota pomniejszenia nie jest brana pod uwagę przez Bank przy naliczaniu odsetek oraz minimalnej kwoty spłaty.

§6

1. W przypadku reklamacji transakcji kartowej Bank może zwrócić się do Klienta, którego karta posłużyła do dokonania reklamowanej transakcji kartowej z prośbą o wypełnienie i przesłanie pisemnego oświadczenia określającego przyczynę reklamacji oraz doręczenie kopii dowodu dokonania transakcji kartowej. Oświadczenie musi być podpisane przez Klienta, którego karta posłużyła do dokonania reklamowanej transakcji kartowej.
2. W przypadku reklamacji transakcji BLIK Bank może zwrócić się do Klienta, który dokonał transakcji BLIK z prośbą o wypełnienie i przesłanie pisemnego oświadczenia określającego przyczynę reklamacji oraz doręczenie kopii dowodu dokonania transakcji BLIK. Oświadczenie musi być podpisane przez Klienta, który dokonał transakcji BLIK.
3. Bank może zwrócić się do Klienta, którego karta posłużyła do dokonania reklamowanej transakcji kartowej, z prośbą o niezwłoczne przesłanie dodatkowych dokumentów dotyczących okoliczności zdarzenia, w tym:
 - 1) wydruku z terminala potwierdzającego anulowanie transakcji kartowej - w przypadku anulowania transakcji kartowej,
 - 2) kodu, czyli numeru anulowania transakcji kartowej - w przypadku anulowania transakcji kartowej internetowej,
 - 3) wydruku z terminala potwierdzającego dokonanie płatności przy użyciu innej karty lub innego dokumentu potwierdzającego płatność gotówką - w przypadku, gdy transakcja kartowa nie doszła do skutku, a Klient dokonał płatności w inny sposób,
 - 4) wydruku z terminala potwierdzającego fakt nie dojścia transakcji kartowej do skutku - w przypadku, gdy transakcja kartowa nie doszła do skutku,
 - 5) dokumentu potwierdzającego dokonanie zwrotu towaru lub anulowania usługi- w przypadku dokonania zwrotu towaru lub anulowania usługi.
4. Bank może zwrócić się do Klienta, który dokonał transakcji BLIK, z prośbą o niezwłoczne przesłanie dodatkowych dokumentów dotyczących okoliczności zdarzenia, w tym:
 - 1) wydruku z terminala potwierdzającego anulowanie transakcji BLIK - w przypadku anulowania transakcji BLIK,
 - 2) kodu, czyli numeru anulowania transakcji BLIK - w przypadku anulowania transakcji BLIK internetowej,
 - 3) wydruku z terminala potwierdzającego dokonanie płatności przy użyciu karty lub innego dokumentu potwierdzającego płatność gotówką - w przypadku, gdy transakcja BLIK nie doszła do skutku, a Klient dokonał płatności w inny sposób,
 - 4) wydruku z terminala potwierdzającego fakt nie dojścia transakcji BLIK do skutku - w przypadku, gdy transakcja BLIK nie doszła do skutku,
 - 5) dokumentu potwierdzającego dokonanie zwrotu towaru lub anulowania usługi- w przypadku dokonania zwrotu towaru lub anulowania usługi.
5. W przypadku, gdy dokument o którym mowa w ust. 3 i 4 jest w języku obcym, Klient wraz z dokumentem powinien również przedłożyć tłumaczenie tego dokumentu na język polski.
6. Klient powinien przechowywać dokumenty, o których mowa w ust. 3 i 4 przez okres 30 dni od dnia następującego po dniu otrzymania wyciągu, na którym wykazana została operacja, której dokument dotyczy. W przypadku o którym mowa w § 5 ust. 2 pkt 1 lit a) okres przechowywania dokumentów wynosi 13 miesięcy licząc od dnia obciążenia rachunku bankowego, w tym rachunku karty kredytowej albo od dnia w którym transakcja płatnicza miała być wykonana - w przypadku transakcji płatniczych powodujących uznanie lub obciążenie rachunku bankowego, w tym rachunku karty kredytowej prowadzonego przez Bank na rzecz osoby fizycznej nieprowadzącej działalności gospodarczej.
7. Jeśli dokument, o którym mowa w ust. 3 i 4 dotyczy transakcji, którą Klient kwestionuje i w sprawie której złożył reklamację, Klient zobowiązany jest do przechowywania wyżej wskazanego dokumentu do momentu ostatecznego zakończenia procesu reklamacyjnego.
8. Jeśli nieotrzymanie przez Bank dokumentów o których mowa w ust. 1 i 3 uniemożliwia przeprowadzenie przez Bank postępowania reklamacyjnego zgodnie z regulacjami danej organizacji płatniczej lub regulacjami Polskiego Standardu Płatności sp. z o.o. , to odmowa wypełnienia, podpisania lub nieprzesłanie w terminie wskazanym przez Bank (nie krótszym niż 5 dni roboczych od dnia otrzymania prośby ze strony Banku) dokumentów wymienionych w ust. 1 i 3 skutkuje nieuwzględnieniem roszczeń wynikających z reklamacji.
9. W przypadku reklamacji transakcji kartowej, która według Klienta nie została przez niego dokonana, Bank może zwrócić się z wnioskiem do Klienta o przekazanie Bankowi w ciągu 5 dni roboczych dokumentu potwierdzającego zgłoszenie organom ścigania faktu dokonania transakcji kartowej przez osobę do tego nieupoważnioną oraz o zastrzeżenie karty.
10. W przypadku reklamacji transakcji BLIK, która według Klienta nie została przez niego dokonana, Bank może zwrócić się z wnioskiem do Klienta o przekazanie Bankowi w ciągu 5 dni roboczych dokumentu potwierdzającego zgłoszenie organom ścigania faktu dokonania transakcji BLIK przez osobę do tego nieupoważnioną oraz o zablokowanie Usługi.
11. W przypadku reklamacji transakcji dokonywanej z udziałem podmiotu trzeciego (takiej jak np. wpłata gotówki we wpłatomacie, wypłata gotówki z bankomatu, transakcja kartowa lub BLIK za pośrednictwem terminala lub internetowa transakcja kartowa lub BLIK) Bank, w celu jej rozpatrzenia może się zwrócić z prośbą o wyjaśnienia do podmiotu trzeciego. W przypadku transakcji, o których mowa w zdaniu poprzednim, Bank postępuje zgodnie z procedurami i regulacjami przyjętymi przez organizację płatniczą - odpowiednio Visa International lub MasterCard International - której znak akceptacji znajduje się na karcie, przy użyciu której wykonano taką transakcję lub regulacjami Polskiego Standardu Płatności sp. z o.o.
12. Niezależnie od przedmiotu reklamacji, w trakcie postępowania reklamacyjnego Bank może zwrócić się do Klienta o przedstawienie dodatkowych wyjaśnień dotyczących zdarzenia budzącego zastrzeżenie Klienta. W tym celu Bank może zadać Klientowi dodatkowe pytania, których celem jest wyjaśnienie, m.in., czasu i miejsca zdarzenia, ostatniego pobytu Klienta w miejscu zdarzenia, sposobu korzystania z instrumentu płatniczego w dniu zdarzenia, przestrzegania zasad bezpieczeństwa korzystania z instrumentu płatniczego oraz innych okoliczności, które mogły mieć wpływ na przyczynę, przebieg lub charakter zdarzenia będącego przedmiotem reklamacji. Udzielenie odpowiedzi na pytania zadane przez Bank nie jest obowiązkowe i nie ma wpływu na przyjęcie przez Bank reklamacji do rozpatrzenia. Fakt udzielenia lub nieudzielenia odpowiedzi na pytania zadane przez Bank, jak również treść wyjaśnień przedstawionych przez Klienta w

- ramach przekazanych do Banku odpowiedzi, mogą mieć wpływ na decyzję Banku co do pozytywnego lub negatywnego rozpatrzenia reklamacji.
13. Niezależnie od przedmiotu reklamacji, w trakcie postępowania reklamacyjnego Bank, w celu wyjaśnienia dodatkowych okoliczności dotyczących zdarzenia budzącego zastrzeżenie Klienta, może kontaktować się z Klientem telefonicznie na numer telefonu wskazany przez Klienta do kontaktu z Bankiem.
 14. Zgłoszenie przez Klienta organom ścigania faktu dokonania transakcji przez osobę do tego nieupoważnioną, zgodnie z ust. 9 i 10 powyżej, ma istotne znaczenie dla zapewnienia bezpieczeństwa usług płatniczych świadczonych przez Bank oraz bezpieczeństwa Klienta, jako użytkownika tych usług. Bank rekomenduje, aby Klient dokonywał stosownych zgłoszeń na Policję lub do innych właściwych organów ścigania niezwłocznie po stwierdzeniu wystąpienia oszukańczej transakcji płatniczej. Dokonanie przez Klienta stosownego zgłoszenia może sprzyjać wykrywalności przestępstw oraz zwiększaniu poziomu bezpieczeństwa obrotu gospodarczego.
 15. Bank w związku z reklamacją może wskazać dodatkowe adresy e-mail, na które klient zobowiązany będzie przesłać wymagane dokumenty związane z jego sprawą.

Rozdział IV Rozpatrywanie reklamacji

§7

1. Z zastrzeżeniem postanowień ust. 4 i zdania następnego Bank niezwłocznie rozpatruje złożoną reklamację i udziela na nią odpowiedzi, nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. W przypadku reklamacji Klienta dotyczących świadczenia usług płatniczych, Bank niezwłocznie rozpatruje złożoną reklamację i udziela na nią odpowiedzi, nie później niż w terminie 15 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji.
2. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie na nią odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 1, możliwe jest wydłużenie terminu rozpatrywania reklamacji.
3. Klient jest informowany przed upływem terminu, o którym mowa w ust. 1, o przyczynie opóźnienia, okolicznościach które muszą zostać ustalone w wydłużonym terminie oraz przewidywanym terminie rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który:
 - 1) w przypadku reklamacji dotyczącej świadczonych przez Bank usług płatniczych, złożonej od dnia 20 grudnia 2018 r. – nie może być w każdym przypadku dłuższy niż 35 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji,
 - 2) w przypadku dowolnej reklamacji, która nie dotyczy świadczonych przez Bank usług płatniczych, złożonej od dnia 20 grudnia 2018r. - nie może być w każdym przypadku dłuższy niż 60 dni od dnia otrzymania reklamacji,
 - 3) w przypadku dowolnej reklamacji złożonej do dnia 19 grudnia 2018r. - nie może być w każdym przypadku dłuższy niż 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
4. W przypadku dowolnej reklamacji złożonej przez Klienta do dnia 10 października 2015r.- jeżeli rozpatrzenie reklamacji uzależnione jest od wydania decyzji, orzeczenia, wyroku lub innej formy zakończenia postępowania przez organ administracji państwowej lub wymiaru sprawiedliwości i postępowanie to nie zostanie zakończone w terminie 90 dni od dnia otrzymania reklamacji, wówczas postępowanie reklamacyjne zostanie zamknięte przez Bank. Bank wznowi postępowanie reklamacyjne po otrzymaniu dokumentu potwierdzającego zakończenie postępowania przez organ administracji państwowej lub wymiaru sprawiedliwości.
5. Jeśli Bank po otrzymaniu reklamacji dotyczącej rachunku bankowego, z wyłączeniem rachunku karty kredytowej:
 - 1) dokonał blokady na rachunku bankowym na kwotę odpowiadającą łącznej kwocie uznań z tytułu reklamacji, wówczas w przypadku:
 - a) pozytywnego rozpatrzenia reklamacji Bank dokona jej odblokowania,
 - b) negatywnego rozpatrzenia reklamacji lub dokonania przez akceptanta karty bezpośredniego zwrotu środków na rachunek bankowy Bank dokona jej odblokowania i obciąży rachunek bankowy kwotą reklamowanej opłaty lub transakcji płatniczej wraz z prowizją naliczoną na podstawie reklamowanej transakcji płatniczej,
 - 2) uznał rachunek bankowy kwotą reklamowanej opłaty lub transakcji wraz z prowizją naliczoną na podstawie reklamowanej transakcji płatniczej, wówczas w przypadku negatywnego rozpatrzenia reklamacji lub w przypadku dokonania przez akceptanta karty lub inny podmiot bezpośredniego zwrotu środków na rachunek bankowy Bank obciąży rachunek bankowy z datą, z jaką nastąpiło jego uznanie kwotą o której mowa powyżej niezależnie od wysokości środków dostępnych na tym rachunku bankowym,
 - 3) nie uznał rachunku bankowego kwotą reklamowanej opłaty lub transakcji wraz z prowizją naliczoną na podstawie reklamowanej transakcji płatniczej, wówczas w przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji Bank uzna rachunek bankowy kwotą reklamowanej opłaty lub transakcji wraz z prowizją naliczoną na podstawie reklamowanej transakcji płatniczej:
 - a) z datą obciążenia rachunku bankowego - w przypadku gdy uznanie rachunku bankowego dokonywane jest w ciągu 3 miesięcy od daty realizacji reklamowanej transakcji płatniczej,
 - b) z datą bieżącą - w przypadku, gdy uznanie rachunku bankowego dokonywane jest po 3 miesiącach od daty realizacji reklamowanej transakcji płatniczej.
6. Jeśli Bank po otrzymaniu reklamacji dotyczącej rachunku karty kredytowej:
 - 1) pomniejszył wykorzystany limit kredytu o kwotę reklamowanej transakcji kartowej wraz z ewentualną prowizją naliczoną na podstawie reklamowanej transakcji kartowej, wówczas w przypadku:
 - a) pozytywnego rozpatrzenia reklamacji Bank zwiększy kwotę dostępnych środków o kwotę reklamowanej transakcji kartowej wraz z naliczoną na jej podstawie ewentualną prowizją oraz odsetkami,
 - b) negatywnego rozpatrzenia reklamacji lub dokonania przez akceptanta karty bezpośredniego zwrotu środków na rachunek karty kredytowej Bank powiększy wykorzystany limit kredytu o kwotę reklamowanej transakcji kartowej wraz z naliczoną na jej podstawie ewentualną prowizją oraz odsetkami,
 - 2) nie pomniejszył wykorzystanego limitu kredytu o kwotę reklamowanej transakcji kartowej wraz z ewentualną prowizją naliczoną na podstawie reklamowanej transakcji kartowej, wówczas w przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji Bank zwiększy kwotę dostępnych środków o kwotę reklamowanej transakcji kartowej wraz z naliczoną na podstawie reklamowanej transakcji kartowej ewentualną prowizją oraz odsetkami i jednocześnie pomniejsza o tę kwotę wykorzystany limit kredytu.
7. Jeśli Bank, po otrzymaniu reklamacji dotyczącej obciążenia rachunku karty kredytowej kwotą nieautoryzowanej transakcji płatniczej wraz z ewentualną prowizją naliczoną w związku z tą transakcją, przywróci obciążony rachunek karty kredytowej do stanu, jaki istniałby gdyby nieautoryzowana transakcja płatnicza nie miała miejsca, a następnie reklamacja została negatywnie rozpatrzona lub akceptant karty kredytowej lub inny podmiot dokonał bezpośredniego zwrotu środków na rachunek karty kredytowej, wówczas Bank ponownie obciąży wykorzystany limit karty kredytowej kwotą

nieautoryzowanej transakcji płatniczej wraz z ewentualną prowizją. W takim przypadku może dojść do przekroczenia limitu przyznanego Kredytu.

8. Postanowienia niniejszego paragrafu nie uchybiają terminom przewidzianym w obowiązujących przepisach prawa w tym ustawie o usługach płatniczych i ustawie prawo bankowe.

Rozdział V Sposoby udzielania odpowiedzi na reklamacje

§8

1. Odpowiedź na reklamację złożoną od dnia 11 października 2015r. udzielana jest w formie pisemnej albo w formie wiadomości e-mail - pod warunkiem, że Klient wyraził zgodę na otrzymanie odpowiedzi na reklamację w tej formie.
2. Odpowiedź na reklamację złożoną do dnia 10 października 2015r. udzielana jest w formie właściwej dla formy jej złożenia, chyba że Klient złoży inną dyspozycję. W przypadku reklamacji składanych za pośrednictwem BOK, odpowiedź na reklamację jest udzielana w formie telefonicznej, w formie wiadomości e-mail albo w formie pisemnej.
3. Odpowiedź na reklamację dotyczącą świadczonych przez Bank usług płatniczych udzielana jest w postaci papierowej lub w formie wiadomości e-mail.
4. Odpowiedź na reklamację zawiera:
 - 1) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą Klienta,
 - 2) wyczerpującą informację na temat stanowiska Banku wobec zgłoszonego problemu ze wskazaniem odpowiednich fragmentów umowy, regulaminu, warunków, taryfy prowizji i opłat bankowych, tabel stóp procentowych lub innego wiążącego wzorca umowy oraz stosownych przepisów prawa, chyba, że nie wymaga tego charakter podnoszonych zarzutów,
 - 3) imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi z podaniem jej stanowiska służbowego,
 - 4) w przypadku nieuwzględnienia roszczeń Klienta, odpowiedź zawiera pouczenie o możliwościach odwołania, określonych w § 11.
5. Odpowiedź na reklamację złożoną od dnia 11 października 2015r. w przypadku uwzględnienia roszczeń Klienta, wskazuje ponadto termin, w którym roszczenie to zostanie zrealizowane. Termin na realizację roszczenia Klienta wynosi maksymalnie 30 dni licząc od dnia sporządzenia odpowiedzi na reklamację.

Rozdział VI Zmiana Regulaminu

§9

Bank może dokonywać zmian Regulaminu z ważnych przyczyn, którymi są następujące okoliczności dotyczące przyjmowania i rozpatrywania reklamacji przez Bank na podstawie Regulaminu:

- 1) wprowadzenie nowych lub zmiana istniejących, powszechnie obowiązujących przepisów prawa,
- 2) zmiany lub pojawienie się nowych interpretacji powszechnie obowiązujących przepisów prawa na skutek orzeczeń sądów lub decyzji, rekomendacji, wytycznych lub zaleceń Narodowego Banku Polskiego, Komisji Nadzoru Finansowego, Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Związku Banków Polskich i organów władzy i administracji publicznej,
- 3) zmiany warunków rynkowych wynikające z postępu technicznego, technologicznego i informatycznego,
- 4) wprowadzenie do oferty Banku lub wycofanie z oferty Banku usług i produktów,
- 5) zmiana nazwy marketingowej usług i produktów,
- 6) rozszerzenie lub zmiana funkcjonalności istniejących produktów i usług oraz zmiany systemu informatycznego,
- 7) konieczność sprostowania omyłek pisarskich, rachunkowych, a także zapewnienia jednoznaczności postanowień Regulaminu, nie zwiększająca zakresu obowiązków i nie zmniejszająca zakresu uprawnień Klienta.

§10

1. Bank informuje Klienta o zmianach Regulaminu poprzez powiadomienie:
 - 1) w formie elektronicznej za pośrednictwem komunikatu w serwisie transakcyjnym lub za pośrednictwem wiadomości e-mail wysyłanej przez Bank na adres e-mail Klienta zarejestrowany w Banku, lub
 - 2) w formie wiadomości SMS wysyłanej przez Bank na numer telefonu Klienta zarejestrowany w Banku, lub
 - 3) w formie pisemnej - w postaci informacji wysyłanej przez Bank na adres korespondencyjny Klienta zarejestrowany w Banku.
2. Bank udostępnia także informację o zmianie Regulaminu za pośrednictwem strony internetowej Banku oraz BOK.
3. Bank informuje Klienta o zmianie Regulaminu nie później niż na 14 dni przed proponowaną datą wejścia w życie zmian, z zastrzeżeniem zdania następnego. Bank informuje Klienta o zmianie Regulaminu w zakresie określonym w § 11 ust. 2 pkt 5 nie później niż na 2 miesiące przed proponowaną datą wejścia w życie zmian.
4. Termin, o którym mowa w ust. 3 nie dotyczy zmiany Regulaminu z powodu:
 - 1) wprowadzenia do oferty Banku nowych produktów lub usług,
 - 2) rozszerzenia możliwości wnioskowania o produkty lub usługi,
 - 3) zmiany marketingowych nazw produktów lub usług,
 - 4) zmiany nazw tytułów, podtytułów i rozdziałów Regulaminu.
5. W przypadku, o którym mowa w ust. 4 Bank informuje o zmianie Regulaminu niezwłocznie po jej dokonaniu za pośrednictwem komunikatu zamieszczonego na stronie internetowej Banku.

Rozdział VII Inne postanowienia

§11

1. Wszystkie czynności związane z przyjęciem i rozpatrywaniem reklamacji dokonywane są w języku polskim.
2. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji, Klient może:
 - 1) odwołać się do Banku od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od daty jej otrzymania w sposób określony w § 3 ust. 1,
 - 2) zwrócić się do właściwego miejscowo Miejskiego Rzecznika Konsumenta lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta, w przypadku posiadania przez Klienta statusu konsumenta,
 - 3) skorzystać z Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego w przypadkach roszczeń określonych w Regulaminie Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego, dostępnym na stronie internetowej Związku Banków Polskich,
 - 4) wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy przez Rzecznika Finansowego na zasadach określonych w ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, w przypadku gdy Klient jest osobą fizyczną,

- 5) wystąpić z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu. Podmiotami uprawnionymi do prowadzenia takich postępowań są Rzecznik Finansowy (www.rf.gov.pl) oraz Arbiter bankowy (www.zbp.pl),
 - 6) wnieść skargę do organu nadzorczego z zakresu ochrony danych osobowych,
 - 7) wystąpić z powództwem do właściwego miejscowo sądu powszechnego.
3. Klient może uzyskać szczegółowe informacje o zasadach rozwiązywania sporu przez Rzecznika Finansowego lub Arbitra bankowego, o których mowa w ust. 2 pkt 3 powyżej, na stronach internetowych tych podmiotów, tj. www.rf.gov.pl w przypadku Rzecznika Finansowego oraz www.zbp.pl w przypadku Arbitra bankowego.
 4. Organem nadzoru właściwym w sprawach ochrony konsumentów jest Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.
 5. Organem nadzoru nad działalnością Banku jest Komisja Nadzoru Finansowego.
 6. Klient może wnieść do organu nadzoru, o którym mowa w ust. 5, skargę na działanie Banku lub jego agenta, jeżeli działanie to narusza przepisy prawa.

* w zakresie obsługi Klientów niebędących Klientami Private Banking

** w zakresie obsługi Klientów Private Banking