

**Regulamin**  
**rozpatrywania reklamacji**  
**w Mikołowskim Banku Spółdzielczym w Mikołowie**

Mikołów, luty 2025 r.

## Spis treści

<b>Rozdział 1. Postanowienia ogólne</b> .....	<b>2</b>
<b>Rozdział 2. Rozpatrywanie reklamacji</b> .....	<b>3</b>
<b>Rozdział 2a. Reklamacja dotycząca usług płatniczych</b> .....	<b>5</b>
<b>Rozdział 3. Tryb odwoławczy</b> .....	<b>7</b>
<b>Rozdział 4. Rejestracja reklamacji</b> .....	<b>7</b>
<b>Rozdział. 5 Obowiązki informacyjne i postanowienia końcowe</b> .....	<b>9</b>

## Rozdział 1. Postanowienia ogólne

### § 1.

*Regulamin rozpatrywania reklamacji w Mikołowskim Banku Spółdzielczym w Mikołowie*, zwany dalej „Regulaminem”, określa tryb postępowania przy przyjmowaniu i rozpatrywaniu reklamacji dotyczących czynności bankowych w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku Prawo Bankowe (Dz. U. z 2018 r. poz. 2187.. z późn. zm.) związanych z usługami świadczonymi przez Mikołowski Bank Spółdzielczy w Mikołowie, w tym usługami płatniczymi, oraz reklamacji dotyczących innej działalności Banku.

### § 2.

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

### § 3.

Przez użyte w Regulaminie określenia należy rozumieć:

- 1) **Bank** – Mikołowski Bank Spółdzielczy w Mikołowie;
- 2) **Klient** – osoba fizyczna (w tym wspólnicy spółki cywilnej), która zawarła z Bankiem umowę na świadczenie usługi albo osoba fizyczna zgłaszająca reklamację, którą z Bankiem nie łączy umowa na świadczenie usług;
- 3) **Odbiorca** - osoba fizyczna, osoba prawna oraz jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, będąca odbiorcą środków pieniężnych stanowiących przedmiot transakcji płatniczej;
- 4) **Odwołanie** – wystąpienie Klienta wyrażone pisemnie lub ustnie, odnoszące się do rozstrzygnięcia reklamacji;

- 5) **Placówka** – jednostka organizacyjna Banku określona w Regulaminie Organizacyjnym Mikołowskiego Banku Spółdzielczego w Mikołowie;
- 6) **Płatnik** - osoba fizyczna, osoba prawna oraz jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, składająca zlecenie płatnicze;
- 7) **Rada Nadzorcza Banku** - Rada Nadzorcza Mikołowskiego Banku Spółdzielczego w Mikołowie;
- 8) **Reklamacja** – wystąpienie skierowane do Banku przez jego Klienta, w którym Klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Bank lub dotyczące innej działalności Banku;
- 9) **Reklamacja dotycząca usług płatniczych** - wystąpienie skierowane do Banku, jako dostawcy usług płatniczych, przez Użytkownika lub posiadacza pieniądza elektronicznego, w którym Użytkownik lub posiadacz pieniądza elektronicznego zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Bank, jako dostawcę usług płatniczych;
- 10) **Umowa** – umowa zawarta pomiędzy Klientem a Bankiem, dotycząca Usług w rozumieniu niniejszego Regulaminu;
- 11) **Usługi** – czynności bankowe w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo Bankowe.
- 12) **Użytkownik** - osoba fizyczna, osoba prawna oraz jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, korzystająca z usług płatniczych w charakterze płatnika lub odbiorcy;
- 13) **Zarząd Banku** - Zarząd Mikołowskiego Banku Spółdzielczego w Mikołowie.

## **Rozdział 2. Rozpatrywanie reklamacji**

### **§ 4.**

#### 1. Reklamacja może być złożona:

- 1) na piśmie - osobiście w siedzibie Banku bądź jego Placówce obsługującej klientów albo wysłana przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. z 2023 r. poz. 1640 oraz z 2024 r. poz. 467, 1222 i 1717) albo nadana w placówce podmiotu zajmującego się doręczaniem korespondencji na terenie Unii Europejskiej, albo wysłana na adres do doręczeń elektronicznych, o którym mowa w art. 2 pkt 1 ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych (Dz. U. z 2024 r. poz. 1045 i 1841), wpisany do bazy adresów elektronicznych, o której mowa w art. 25 tej ustawy;
- 2) ustnie – telefonicznie albo osobiście na formularzu stanowiącym załącznik nr 1 lub na formularzu stanowiącym załącznik 2 do Regulaminu podczas wizyty Klienta w siedzibie Banku bądź jego Placówce;

- 3) w postaci elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, na adres poczty elektronicznej: **reklamacja@bankmbs.pl**
- 4) za pośrednictwem doręczeń elektronicznych na adres AE:PL-19482-81095-EVHRD-03 (Mikołowski Bank Spółdzielczy w Mikołowie) w rozumieniu ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych, począwszy od dnia wpisania tego adresu do bazy adresów elektronicznych (aktywacji adresu).
2. Z zastrzeżeniem ust. 1, reklamacja może zostać złożona przez Klienta lub spisana przez pracownika Banku na formularzu stanowiącym załącznik nr 1 do Regulaminu z zastrzeżeniem, że dla spraw dotyczących kart płatniczych i kredytowych przeznaczony jest formularz stanowiący załącznik nr 2 do niniejszego Regulaminu.
3. Reklamacja może zostać złożona przez pełnomocnika, na podstawie pisemnego pełnomocnictwa.
4. Na żądanie Klienta, Bank potwierdza fakt złożenia reklamacji na piśmie bądź za pośrednictwem poczty elektronicznej.
5. Bank zamieszcza w umowie zawieranej z Klientem następujące informacje dotyczące procedury składania i rozpatrywania reklamacji:
  - 1) miejsce i formę złożenia reklamacji;
  - 2) termin rozpatrzenia reklamacji;
  - 3) sposób powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji,a także informację o podleganiu nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
6. W odniesieniu do Klientów, 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 wobec Banku.
7. Po złożeniu przez Klienta reklamacji, zgodnie z wymogami, dotyczącymi miejsca i formy złożenia reklamacji, Bank rozpatruje reklamację i udziela Klientowi odpowiedzi na piśmie.
8. Odpowiedź, o której mowa w ust. 7, Bank może dostarczyć pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek Klienta.
9. Odpowiedzi, o której mowa w ust. 7, należy udzielić bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
10. W przypadku, w którym reklamacja nie zawiera wszystkich niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji informacji/dokumentów, Bank informuje Klienta o konieczności uzupełnienia zgłoszenia reklamacyjnego. W takim przypadku, termin o którym mowa w ust. 7 biegnie od daty dostarczenia do Banku wszystkich niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji informacji/dokumentów.

11. Dostarczone przez Klienta 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, 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 60 dni 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.
14. Odpowiedź, na reklamację powinna być udzielona w sposób przystępny i zrozumiały oraz zawierać w szczególności:
  - 1) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą Klienta;
  - 2) wyczerpującą informację na temat stanowiska Banku w sprawie skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów wzorca umowy lub umowy;
  - 3) imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi ze wskazaniem jej stanowiska służbowego;
  - 4) określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą Klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi.
15. W przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji, związanego z koniecznością poniesienia kosztu przez Bank w kwocie powyżej 2 tys. zł, decyzję o zatwierdzeniu reklamacji podejmuje łącznie dwóch członków Zarządu Banku na wniosek kierującego komórką organizacyjną Banku, będącą właścicielem reklamacji – zobowiązanym do jej rozpatrzenia. W pozostałych przypadkach – kwota poniżej 2 tys. zł dla pozytywnej decyzji lub niezależnie od kwoty w przypadku decyzji negatywnej – decyzję podejmuje kierujący komórką organizacyjną będący właścicielem reklamacji – zobowiązanym do jej rozpatrzenia, wraz z nadzorującym tę komórkę członkiem Zarządu Banku.

## **Rozdział 2a. Reklamacja dotycząca usług płatniczych**

### **§ 4a**

1. Bank udziela odpowiedzi na reklamację dotyczącą usług płatniczych w terminie 15 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji. Odpowiedzi udziela się w formie pisemnej lub po uzgodnieniu z użytkownikiem, na innym trwałym nośniku informacji.

2. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji dotyczącej usług płatniczych 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 dotyczącej usług płatniczych i udzielenia odpowiedzi, nie dłuższy niż 35 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji dotyczącej usług płatniczych.
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 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. z 2017 r. poz. 1481 oraz z 2018 r. poz. 106, 138 i 650). albo wysłanie na adres do doręczeń elektronicznych, o którym mowa w art. 2 pkt 1 ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych (Dz. U. poz. 2320), wpisany do bazy adresów elektronicznych, o której mowa w art. 25 tej ustawy.
4. Użytkownik niezwłocznie powiadamia Bank o stwierdzonych nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych transakcjach płatniczych.
5. Jeżeli użytkownik będący konsumentem nie dokona powiadomienia, o którym mowa w ust. 4, w terminie 13 miesięcy od dnia obciążenia rachunku płatniczego albo od dnia, w którym transakcja miała być wykonana, roszczenia użytkownika względem dostawcy z tytułu nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych transakcji płatniczych wygasają.
6. Jeżeli użytkownik niebędący konsumentem nie dokona powiadomienia, o którym mowa w ust. 4, w terminie 6 miesięcy od dnia obciążenia rachunku płatniczego albo od dnia, w którym transakcja miała być wykonana, roszczenia użytkownika względem dostawcy z tytułu nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych transakcji płatniczych wygasają.
7. W przypadku gdy użytkownik nie korzysta z rachunku płatniczego, termin, o którym mowa w ust. 4, liczy się od dnia wykonania nieautoryzowanych lub nienależycie wykonanych transakcji płatniczych albo od dnia, w którym transakcja płatnicza miała być wykonana.
8. Z zastrzeżeniem ust. 4, w przypadku wystąpienia nieautoryzowanej transakcji płatniczej Bank niezwłocznie, nie później jednak niż do końca dnia roboczego następującego po dniu stwierdzenia wystąpienia nieautoryzowanej transakcji, którą został obciążony rachunek płatnika, lub po dniu otrzymania stosownego zgłoszenia, zwraca płatnikowi kwotę nieautoryzowanej transakcji płatniczej, z wyjątkiem przypadku gdy Bank ma uzasadnione i należycie udokumentowane podstawy, aby podejrzewać oszustwo, i poinformuje o tym

w formie pisemnej organy powołane do ścigania przestępstw. W przypadku gdy płatnik korzysta z rachunku płatniczego, Bank przywraca obciążony rachunek płatniczy do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miała miejsca nieautoryzowana transakcja płatnicza.

9. W zakresie nieuregulowanym w tym Rozdziale, do Reklamacji dotyczących usług płatniczych stosuje się odpowiednio inne postanowienia niniejszego Regulaminu.

### **Rozdział 3. Tryb odwoławczy**

#### **§ 5**

1. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji, Klient ma możliwość:
  - 1) odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi – do Zarządu Banku;
  - 2) skorzystania z mediacji przed Rzecznikiem Finansowym lub Sądem Polubownym przy Komisji Nadzoru Finansowego lub Związku Banków Polskich;
  - 3) wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego;
  - 4) wystąpienia z powództwem przeciwko Mikołowskiemu Bankowi Spółdzielczemu w Mikołowie do Sądu Rejonowego w Mikołowie lub Sądu Okręgowego w Katowicach, w zależności od wartości dochodzonego roszczenia.
2. Treść odpowiedzi na reklamację zawiera pouczenie o możliwościach wskazanych w ust. 1.
3. W przypadku, o którym mowa w ust. 1 pkt 1:
  - 1) Zarząd Banku rozpatruje odwołanie, które wniesiono w formie pisemnej, przesyłką pocztową na adres siedziby Banku, osobiście w siedzibie Banku, albo wysłane na adres do doręczeń elektronicznych, o którym mowa w art. 2 pkt 1 ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych (Dz. U. poz. 2320), wpisany do bazy adresów elektronicznych, o której mowa w art. 25 tej ustawy, pod warunkiem, że odwołanie takie zostało wniesione nie później niż w terminie 30 dni od daty doręczenia odpowiedzi na reklamację, której odwołanie dotyczy;
  - 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 4. Rejestracja reklamacji.**

#### **§ 6**

1. Bank prowadzi rejestr reklamacji.
2. Rejestr reklamacji, prowadzony jest przez właściwą komórkę ds. organizacyjno-prawnych i zawiera:
  - 1) Numer reklamacji,
  - 2) Termin wniesienia reklamacji,
  - 3) Formę wniesienia reklamacji,

- 4) Imię i nazwisko oraz stanowisko pracownika Banku przyjmującego reklamację,
- 5) Numer odpowiedzi na reklamację,
- 6) Termin udzielenia odpowiedzi na reklamację,
- 7) Imię i nazwisko oraz stanowisko pracownika Banku udzielającego odpowiedzi na reklamację,
- 8) Adnotację czy roszczenia z wniesionej reklamacji zostały uznane bądź nieuwzględnione,
- 9) Adnotacje dotyczące przeprowadzenia trybu odwoławczego,
- 10) Adnotację o wartościach roszczeń zgłoszonych w pozwach i kwot zasądzonych prawomocnymi orzeczeniami sądów na rzecz klientów,
- 11) Adnotacje pozostałe, istotne dla sprawy.

## § 7

1. Rejestracja reklamacji przeprowadzana jest niezwłocznie.
2. Pracownik właściwej komórki ds. organizacyjno-prawnych zgodnie z §6 ust. 2 niezwłocznie po zakwalifikowaniu i zarejestrowaniu reklamacji, przekazuje reklamację do właściwej komórki organizacyjnej, która będzie odpowiadała za przygotowanie i sporządzenie odpowiedzi na reklamację, zgodnie z kompetencjami określonymi w Regulaminie Organizacyjnym Banku.
3. Pracownik innej komórki organizacyjnej niż określona w § 6 ust 2 przyjmujący reklamację, zobowiązany jest niezwłocznie przekazać pełną treść reklamacji do właściwej komórki ds. organizacyjno-prawnych prowadzącej rejestr reklamacji. Dalszy tryb postępowania stosuje się zgodnie z postanowieniami ust. 2. Tryb postępowania dotyczący udzielania odpowiedzi na reklamacje lub procesu odwoławczego, stosuje się odpowiednio.
4. Właściwa komórka ds. wsparcia sprzedaży monitoruje proces rozpatrywania reklamacji, informując właściwego członka Zarządu nadzorującego pracę komórki o nieprawidłowościach.
5. Pracownik właściwej komórki ds. organizacyjno-prawnych dokonujący wpisu w rejestrze reklamacji zobowiązany jest do przekazania informacji na temat reklamacji pracownikowi Banku posiadającemu uprawnienia do rejestracji zdarzeń mających wpływ na ryzyko operacyjne Banku, która jest zobowiązana do zarejestrowania reklamacji w systemie „OperNet”.
6. Właściwa komórka ds. organizacyjno-prawnych prowadząca rejestr reklamacji we współpracy z komórką właściwą ds. wsparcia sprzedaży, przygotowuje sprawozdanie dla Zarządu Banku i Rady Nadzorczej Banku w ramach Systemu Informacji Kierownictwa z rozpatrzonych w poprzednim roku kalendarzowym reklamacji, do końca I kwartału następnego roku.



## **Rozdział. 5 Obowiązki informacyjne i postanowienia końcowe**

### **§ 8.**

1. Bank corocznie, w terminie 45 dni od zakończenia roku kalendarzowego, przekazuje Rzecznikowi Finansowemu sprawozdanie dotyczące rozpatrywania reklamacji dotyczących czynności bankowych oraz liczby wystąpień Klientów na drogę postępowania sądowego w wyniku nierozpatrzenia reklamacji zgodnie z wolą Klientów, 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 okresie sprawozdawczym.
2. Za przygotowanie sprawozdania, o którym mowa w ust. 1, odpowiada właściwa komórka ds. organizacyjno-prawnych prowadząca rejestr reklamacji.
3. Niniejszy Regulamin stosuje się odpowiednio wobec reklamacji nieobjętych niniejszym Regulaminem, w szczególności wobec reklamacji osób prawnych, jednostek organizacyjnych niebędących osobami prawnymi, którym odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną, jednostek samorządu terytorialnego i innych podmiotów w zakresie niedotyczącym usług płatniczych.