Mikołowski Bank Spółdzielczy
BANK MBS

Regulamin rozpatrywania reklamacji w Mikołowskim Banku Spółdzielczym w Mikołowie

Czerwiec 2025

Rozdział 1. Postanowienia ogólne

1. Regulamin rozpatrywania reklamacji w Mikołowskim Banku Spółdzielczym w Mikołowie, zwany dalej „Regulaminem", określa zasady składania i rozpatrywania 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. 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,

   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).

5. Z zastrzeżeniem punktu 1, reklamację może złożyć Klient lub może ją spisać pracownik Banku na formularzu:

   1) stanowiącym załącznik nr 1 do Regulaminu,

   2) lub na formularzu stanowiącym załącznik nr 2 dla spraw dotyczących kart płatniczychi kredytowych.

6. Reklamacja może zostać złożona przez pełnomocnika, na podstawie pisemnego pełnomocnictwa.

7. Na żądanie Klienta, Bank potwierdza fakt złożenia reklamacji na piśmie bądź za pośrednictwem poczty elektronicznej.

8. Bank zamieszcza w umowie z Klientem następujące informacje dotyczące reklamacji:

   1) gdzie i jak można złożyć reklamację,

   2) jaki jest termin odpowiedzi,

   3) w jaki sposób Klient zostanie poinformowany o wyniku reklamacji,

   a także informację o podleganiu nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

9. Osoby niebędące klientami Banku (bez zawartej umowy) otrzymają te informacje **w ciągu 7 dni od zgłoszenia roszczenia**.

10. Bank rozpatruje reklamację i udziela odpowiedzi na piśmie, o ile została złożona poprawnie. Odpowiedź za pośrednictwem poczty elektronicznej może być przesłana tylko, jeśli Klient tego zażąda**. Termin odpowiedzi to maksymalnie 30 dni od momentu otrzymania reklamacji**. Wystarczy, że Bank wyśle odpowiedź w tym czasie.

11. Jeśli reklamacja jest niekompletna (nie zawiera wszystkich niezbędnych informacji/dokumentów), Bank poprosi o uzupełnienie brakujących informacji lub dokumentów. Termin odpowiedzi liczy się od momentu ich dostarczenia. Dodatkowe dokumenty Klienta są dołączane do reklamacji najszybciej jak to możliwe.

12. Uwzględniając zapisy punktu 11, w szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w punkcie 10, Bank w informacji przekazywanej Klientowi, który wystąpił z reklamacją:

   1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia,

   2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy,

   3) wskazuje nowy termin odpowiedzi – **maksymalnie 60 dni od otrzymania reklamacji**.

13. Jeśli Bank nie dotrzyma terminu (odpowiednio 30 lub 60 dni), reklamacja zostaje uznana za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.

14. Odpowiedź na reklamację powinna być udzielona w sposób jasny i zrozumiały oraz zawierać:

   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, nazwisko i stanowisko osoby udzielającej odpowiedzi,

4) określenie terminu realizacji roszczenia Klienta, w przypadku reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą Klienta, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi.

Rozdział 2a. Reklamacja dotycząca usług płatniczych

15. Bank udziela odpowiedzi na reklamację dotyczącą usług płatniczych w terminie 15 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji. Odpowiedź może być udzielona na piśmie lub po uzgodnieniu z użytkownikiem, na innym trwałym nośniku informacji.

16. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji dotyczącej usług płatniczych i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w punkcie 15, Bank:

    1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia,

    2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone w celu rozpatrzenia sprawy,

    3) podaje nowy, przewidywany termin odpowiedzi – nie później niż 35 dni roboczych od otrzymania reklamacji dotyczącej usług płatniczych.

17. Do zachowania terminów, o których mowa w punkcie 15 oraz 16 podpunkt 3), jest wystarczające wysłanie odpowiedzi przed ich upływem.

18. 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.

19. Użytkownik musi natychmiast powiadomić Bank o stwierdzonych nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych transakcjach płatniczych.

20. Jeżeli użytkownik będący konsumentem nie dokona powiadomienia, o którym mowa w punkcie 19, 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.

21. Jeżeli użytkownik niebędący konsumentem nie dokona powiadomienia, o którym mowa w punkcie 19, 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.

22. W przypadku gdy użytkownik nie korzysta z rachunku płatniczego, termin, o którym mowa w punkcie 19, liczy się od dnia wykonania nieautoryzowanych lub nienależycie wykonanych transakcji płatniczych albo od dnia, w którym transakcja płatnicza miała być wykonana.

23. Z zastrzeżeniem punktu 19, 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.

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

25. 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.

Rozdział 3. Tryb odwoławczy

26. Jeśli reklamacja nie zostanie uwzględniona, Klient ma możliwość:

    1) odwołać się od stanowiska zawartego w odpowiedzi – do Zarządu Banku,

    2) skorzystać z mediacji przed Rzecznikiem Finansowym lub Sądem Polubownym przy Komisji Nadzoru Finansowego lub Związku Banków Polskich,

    3) wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego,

    4) wnieść powództwo przeciwko Mikołowskiemu Bankowi Spółdzielczemu w Mikołowie do Sądu Rejonowego w Mikołowie lub Sądu Okręgowego w Katowicach, w zależności od wartości dochodzonego roszczenia.

27. Treść odpowiedzi na reklamację zawiera pouczenie o możliwościach wskazanych w punkcie 26.

28. W przypadku, o którym mowa w punkcie 26 podpunkt 1):

    1) Zarząd Banku rozpatruje odwołania, które zostały złożone na piśmie, przesłane pocztą na adres siedziby Banku, złożone 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 podpunktu 1, Zarząd Banku rozpatruje i udziela odpowiedzi na odwołanie w terminach, o których mowa w punkcie 10 i 12, liczonych od daty otrzymania odwołania, z uwzględnieniem postanowień punktu 11.