



REGULAMIN PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG/REKLAMACJI ORAZ ZGŁOSZEŃ KLIENTÓW BANKU SPÓŁDZIELCZEGO W MSZANIE DOLNEJ

ROZDZIAŁ 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1.

Regulamin przyjmowania i rozpatrywania skarg/reklamacji oraz zgłoszeń w Banku Spółdzielczym w Mszanie Dolnej, zwany dalej „Regulaminem”, określa tryb postępowania przy przyjmowaniu i rozpatrywaniu reklamacji, skarg lub zgłoszeń dotyczących czynności bankowych w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. Prawo Bankowe, związanych z usługami świadczonymi przez Bank Spółdzielczy w Mszanie Dolnej, w tym usługami płatniczymi oraz reklamacji dotyczących innej działalności Banku.

§ 2.

Każda reklamacja, skarga oraz zgłoszenie, która wpłynęła do Banku Spółdzielczego w Mszanie Dolnej powinna zostać rozpatrzona rzetelnie, wnikliwie i bezzwłocznie, z zachowaniem obiektywizmu oraz z poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa i dobrych obyczajów.

§ 3.

Skarga/Reklamacja lub zgłoszenie może zostać złożona przez Klienta lub spisana przez pracownika Banku na właściwym formularzu dostępnym na stronie internetowej Banku (podstrona Reklamacje).

§ 4.

1. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

- 1) **Bank** – Bank Spółdzielczy w Mszanie Dolnej;
- 2) **Placówka** – jednostka organizacyjna Banku określona w Regulaminie Organizacyjnym Banku Spółdzielczego w Mszanie Dolnej;
- 3) **Klient** – Klient indywidualny lub instytucjonalny, każda osoba, która w swoim imieniu lub w imieniu innej osoby fizycznej, jak też podmiot gospodarczy lub instytucja, która posiada aktywną relację z Bankiem albo osoba fizyczna zgłaszająca reklamację, którą z Bankiem nie łączy umowa na świadczenie usług;
- 4) **Odwołanie** – kolejne wystąpienie Klienta wyrażone pisemnie, odnoszące się do odpowiedzi udzielonej przez Bank na wcześniej złożoną reklamację;
- 5) **Regulamin** - niniejszy Regulamin przyjmowania i rozpatrywania skarg/reklamacji oraz zgłoszeń przez Bank Spółdzielczy w Mszanie Dolnej;
- 6) **Skarga/reklamacja** – każde wystąpienie kierowane do Banku, odnoszące się do zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Bank lub jego działalności;
- 7) **Strona internetowa Banku** – www.bsmszana.pl;
- 8) **Zarząd Banku** – Zarząd Banku Spółdzielczego w Mszanie Dolnej;
- 9) **Zgłoszenie** – wystąpienie/wniosek o wyjaśnienie bądź rozpoznanie sprawy Klienta/ osoby niebędącej Klientem Banku niemający charakteru reklamacji na

zgłoszenie dotyczące nieautoryzowanej transakcji płatniczej (z wyłączeniem transakcji dokonanych kartą płatniczą);

2. Wyjaśnienia pozostałych określeń, użyte w niniejszym Regulaminie odnaleźć można w Regulaminach obsługi klientów i innych dokumentach produktowych.

ROZDZIAŁ 2. TRYB I ZASADY WNOŚZENIA I ROZPATRYWANIA SKARG/REKLAMACJI KLIENTÓW

§ 5.

1. W celu umożliwienia Bankowi rzetelnego rozpatrzenia skargi/reklamacji, Klient powinien zgłosić skargę/reklamację niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia. Bank rozpatruje reklamacje złożone przez Klientów Banku lub osoby działające w ich imieniu:

- 1) w przypadku Klientów indywidualnych w zakresie:
 - 1) transakcji płatniczych w terminie nie późniejszym niż 13 miesięcy od dnia zaistnienia zdarzenia,
 - 2) kredytów konsumenckich w terminie nie późniejszym niż 6 lat od dnia zaistnienia zdarzenia,
 - 3) transakcji na instrumentach finansowych w terminie nie późniejszym niż 6 lat od dnia zaistnienia zdarzenia,
 - 4) roszczeń związanych z prowadzonym rachunkiem bankowym oraz pozostałych typów skarg lub reklamacji w terminie nie późniejszym niż 2 lata od dnia zaistnienia zdarzenia.
- 2) w przypadku Klientów instytucjonalnych w zakresie:
 - 1) transakcji płatniczych w terminie nie późniejszym niż 1 miesiąc od dnia zaistnienia zdarzenia,
 - 2) kredytów w terminie nie późniejszym niż 3 lata od dnia zaistnienia zdarzenia,
 - 3) roszczeń związanych z prowadzonym rachunkiem bankowym oraz pozostałych typów skarg lub reklamacji w terminie nie późniejszym niż 2 lata od dnia zaistnienia zdarzenia.
2. Skarga/reklamacja powinna zawierać istotne dla rozpatrzenia sprawy zastrzeżenia związane z działalnością prowadzoną przez Bank wobec Klienta oraz dane adresowe Klienta. Klient powinien dołączyć wszelkie dokumenty związane z przedmiotem sprawy. Bank może zwrócić się do Klienta o uzupełnienie dokumentacji zgłaszanej reklamacji, w przypadku w którym uzupełnienie dokumentów warunkuje rozpatrzeniem reklamacji.

§ 6.

1. Klient może składać skargę/reklamację lub zgłoszenie w następujący sposób:
 - 1) osobiście w formie pisemnej w siedzibie Banku lub w dowolnej placówce Banku;
 - 2) telefonicznie w formie ustnej poprzez Infolinię Banku;
 - 3) listownie w formie pisemnej na adres siedziby Banku lub dowolnej placówki Banku lub na adres do doręczeń elektronicznych (adres, o którym mowa w ustawie z 18 listopada 2020r. o doręczeniach elektronicznych)¹;
 - 4) z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wysyłając e-mail na adres sekretariat@bsmszana.pl;

Dane kontaktowe dostępne są na stronie internetowej Banku oraz w placówkach sprzedażowych.

2. Skargi/reklamacje przyjmowane są w miejscu ich złożenia.
3. Bieg terminu rozpatrzenia skargi/reklamacji rozpoczyna się w dniu jej wpływu do Banku.
4. Klient uprawniony jest do złożenia reklamacji przez pełnomocnika, na podstawie prawidłowo sporządzonego pełnomocnictwa.
5. W odniesieniu do Klientów, którzy nie zawarli umowy z Bankiem, informacje, o których mowa w niniejszym Regulaminie powinny zostać dostarczone w ciągu 7 dni od dnia, w którym nastąpiło zgłoszenie roszczeń Klienta wobec Banku.

§ 7.

1. Po złożeniu przez Klienta skargi/reklamacji, zgodnie z wymogami, dotyczącymi miejsca i formy złożenia skargi/reklamacji, Bank rozpatruje skargę/reklamację i udziela Klientowi odpowiedzi w formie papierowej, która wysyłana jest do Klienta za pośrednictwem poczty z potwierdzeniem odbioru lub wyłącznie na wniosek Klienta za pomocą innego trwałego nośnika informacji, w tym w szczególności pocztą elektroniczną, z zastrzeżeniem, że udzielenie odpowiedzi na reklamację/skargę w wybranej formie nie może powodować wystąpienia ryzyka ujawnienia tajemnicy bankowej osobom nieuprawnionym.
2. Bank udziela odpowiedzi na skargę/reklamację niezwłocznie, jednak:
 - 1) nie później niż w terminie 15 dni roboczych od dnia otrzymania skargi/reklamacji – dla skarg/reklamacji związanych z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej. W przypadku, gdy rozpatrzenie reklamacji nie będzie możliwe w terminie 15 dni roboczych z uwagi na złożoność

sprawy, Bank poinformuje o tym na piśmie Klienta, wskazując przyczynę opóźnienia i okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia skargi/reklamacji, przewidywany termin jej rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi, który nie może być dłuższy niż 35 dni roboczych od dnia złożenia skargi/reklamacji;

- 2) nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania skargi/reklamacji – dla pozostałych skarg/reklamacji związanych ze świadczeniem usług innych niż wymienione w ust. 2 pkt 1). W przypadku, gdy rozpatrzenie reklamacji nie będzie możliwe w terminie 30 dni z uwagi na złożoność sprawy, Bank poinformuje o tym na piśmie Klienta, wskazując przyczynę opóźnienia i okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia reklamacji, przewidywany termin jej rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi, który nie może być dłuższy niż 60 dni od dnia złożenia reklamacji;
3. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
4. W przypadku niedotrzymania terminu określonego w ust. 2 pkt 1) lub 2) w zależności od rodzaju złożonej skargi/reklamacji, skargę/reklamację uważa się za rozpatrzoną na korzyść Klienta.
5. Skarga/reklamacja przekazana do Banku jest rozpatrywana w sposób zapewniający wydanie niezależnego i obiektywnego rozstrzygnięcia zastrzeżenia w niej zawartego.
6. Bank nie pobiera żadnych opłat i prowizji za przyjęcie i rozpatrzenie reklamacji.

§ 8.

1. Klient ma prawo do złożenia odwołania od decyzji Banku do:
 - 1) Zarządu Banku w terminie 30 dni od dnia otrzymania odpowiedzi na reklamację;
 - 2) zwrócenia się do Miejskiego Rzecznika Konsumenta lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta (przysługuje Klientowi posiadającemu status konsumenta);
 - 3) zwrócenia się do Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego, działającego przy Związku Banków Polskich w celu pozasądowego rozstrzygnięcia sporu (przysługuje Klientowi posiadającemu status konsumenta) w przypadkach roszczeń określonych w Regulaminie Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego, dostępnym na stronie internetowej Związku Banków Polskich (www.zbp.pl);
 - 4) wystąpienia z wnioskiem do 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 Klienta będącego osobą fizyczną);

¹ Adres do doręczeń elektronicznych zostanie udostępniony na stronie informacyjnej, gdy nada go właściwy organ administracji publicznej. O udostępnieniu adresu do doręczeń elektronicznych powiadomimy Państwa w komunikacie na stronie internetowej Banku.

- 5) wystąpienia do Rzecznika Finansowego o przeprowadzenie postępowania polubownego na zasadach określonych w Ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (w przypadku Klienta będącego osobą fizyczną);
- 6) wystąpienia z powództwem do Sądu Powszechnego;
- 7) w przypadku nieuwzględnienia wniosku o realizację prawa dot. ochrony danych osobowych przysługuje prawo do złożenia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych zgodnie z informacjami dostępnymi na stronie www.uodo.gov.pl oraz postanowieniami w art. 82 RODO oraz w art. 92 – 100 Ustawy z dnia 10 maja 2018 roku o ochronie danych osobowych.

ROZDZIAŁ 3. TRYB I ZASADY WNOŠENIA I ROZPATRYWANIA ZGŁOSZEŃ O TRANSAKCJACH NIEAUTORYZOWANYCH

§ 9.

1. Klient Banku ma prawo do złożenia zgłoszenia wystąpienia nieautoryzowanej transakcji płatniczej, w terminie 13 miesięcy od dnia obciążenia rachunku płatniczego albo od dnia, w którym transakcja miała być wykonana.
2. Bank jest zobowiązany rozpatrzyć zgodnie z zasadami określonymi w art. 46 Ustawy o Usługach Płatniczych (Ustawa z dnia 10 maja 2018 r. o zmianie ustawy o usługach płatniczych oraz niektórych innych ustaw.
3. Klient uprawniony jest do złożenia zgłoszenia wystąpienia nieautoryzowanej transakcji płatniczej przez pełnomocnika, na podstawie prawidłowo sporządzonego pełnomocnictwa.
4. Klient może złożyć zgłoszenie wystąpienia nieautoryzowanej transakcji płatniczej w formie, o której mowa w §6 ust. 1.
5. Klient powinien złożyć w Banku zgłoszenie wystąpienia nieautoryzowanej transakcji niezwłocznie po jej stwierdzeniu. Zgłoszenie takie musi zawierać:
 - 1) numer rachunku lub numer karty związanej z nieautoryzowaną transakcją;
 - 2) imię i nazwisko Posiadacza rachunku/ Użytkownika karty;
 - 3) datę dokonania transakcji płatniczej;
 - 4) oryginalną kwotę transakcji płatniczej;
 - 5) nazwę akceptanta lub bankomatu w przypadku transakcji dokonywanych kartą debetową;
 - 6) wskazanie powodu złożenia zgłoszenia;
 - 7) potwierdzenie czy Posiadacz rachunku/Użytkownik karty był w posiadaniu karty w chwili realizacji transakcji płatniczej, której dotyczy zgłoszenie;
 - 8) potwierdzenie czy transakcja na rachunku płatniczym była wykonana z należącego do

Posiadacza rachunku/Użytkownika karty urządzenia umożliwiającego dokonanie tej transakcji.

6. Bank udziela odpowiedzi na zgłoszenie wystąpienia nieautoryzowanej transakcji płatniczej w terminie do 15 dni roboczych od dnia jej otrzymania. W uzasadnionych przypadkach, gdy zachodzi konieczność przeprowadzenia dodatkowego postępowania wyjaśniającego, i tym samym 15 dniowy termin rozpatrzenia reklamacji nie może zostać dotrzymany, Bank przed upływem tego terminu, informuje Klienta o przyczynie opóźnienia ze wskazaniem okoliczności, które muszą zostać ustalone oraz przewidywanego terminu udzielenia odpowiedzi.
7. W przypadku stwierdzenia przez Bank wystąpienia nieautoryzowanej transakcji, Bank niezwłocznie po stwierdzeniu wystąpienia nieautoryzowanej transakcji, to jest najpóźniej do końca kolejnego dnia roboczego przywraca obciążony rachunek Klienta do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miała ona miejsca, z wyjątkiem gdy:
 - 1) Bank ma uzasadnione i należyte udokumentowane podstawy, aby podejrzewać oszustwo i poinformuje o tym w formie pisemnej organy powołane do ścigania przestępstw;
 - 2) nieautoryzowana transakcja jest skutkiem: posłużenia się utraconym przez klienta albo skradzionym klientowi instrumentem płatniczym lub przywłaszczenia instrumentu płatniczego, za wyjątkiem gdy: klient nie miał możliwości stwierdzenia utraty, kradzieży lub przywłaszczenia instrumentu płatniczego przed wykonaniem transakcji płatniczej, z wyjątkiem przypadku gdy płatnik działał umyślnie lub utrata instrumentu płatniczego przed wykonaniem transakcji płatniczej została spowodowana działaniem lub zaniechaniem ze strony pracownika, Banku lub podmiotu świadczącego na jego rzecz usługi - wówczas Klient odpowiada za nieautoryzowane transakcje płatnicze do wysokości równowartości w walucie polskiej 50 euro;
 - 3) Klient doprowadził do transakcji nieautoryzowanej umyślnie albo w wyniku umyślnego lub będącego skutkiem rażącego niedbalstwa naruszenia co najmniej jednego z obowiązków bezpiecznego korzystania z instrumentu płatniczego.
8. Po dokonaniu zwrotu środków z transakcji nieautoryzowanej Bank ma prawo roszczenia zwrotnego, w przypadku stwierdzenia wystąpienia okoliczności decydujących o odpowiedzialności klienta za transakcję nieautoryzowaną tj. udowodnienie oszustwa albo innych okoliczności potwierdzających autoryzację.
9. Bank ma prawo wystąpić na drogę sądową z powództwa cywilnego z tytułu nienależytego zwrotu kwoty z transakcji uznanej jako nieautoryzowaną, jeśli posiada

uzasadnione i udokumentowane podstawy, iż transakcja miała charakter transakcji autoryzowanej.

10. Bank udziela odpowiedzi na zgłoszenie wystąpienia nieautoryzowanej transakcji płatniczej w formie papierowej za pośrednictwem poczty tradycyjnej z potwierdzeniem odbioru bądź za pomocą innego trwałego nośnika informacji w formie uzgodnionej z Klientem, przy czym udzielenie odpowiedzi na skargę/reklamację w wybranej formie nie może powodować wystąpienia ryzyka ujawnienia tajemnicy bankowej osobom nieuprawnionym niezwłocznie po zakończeniu postępowania wyjaśniającego.

ROZDZIAŁ 3. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 10.

1. Bank może zmienić Regulamin z ważnych powodów i w zakresie, który wynika z tych powodów. Ważnymi powodami są:
 - 1) zmiany w przepisach prawa powszechnie obowiązującego;
 - 2) konieczność wprowadzenia nowej interpretacji przepisów regulujących działalność sektora bankowego bądź świadczenie przez Bank usług wynikających z orzeczeń sądów, w tym sądów UE;
 - 3) zarządzenia Prezesa NBP, uchwały i rekomendacje KNF, decyzje UOKiK lub innych właściwych w tym zakresie organów lub urzędów kontrolnych, w tym organów i urzędów UE;
 - 4) zmiany w produktach Banku;
 - 5) podwyższenia poziomu świadczenia przez Bank usług, bądź czynności bankowych.
 - 6) konieczności dostosowania do najlepszych praktyk na rynku bankowym.
2. W przypadku zmiany postanowień Regulaminu w czasie trwania aktywnej relacji z Bankiem, Bank zobowiązany jest powiadomić Klienta o wprowadzonych zmianach do Regulaminu lub dostarczyć Regulamin uwzględniający wprowadzone zmiany z zastrzeżeniem ust. 3.
3. Bank może wprowadzić w Regulaminie zmiany, które nie zwiększają obowiązków Klienta, ani nie zmniejszają jego uprawnień, bez konieczności dostarczania treści Regulaminu wyłącznie w sytuacji zaistnienia jednej z wymienionych niżej przyczyn:
 - 1) rozszerzenia możliwości wnioskowania o produkty lub usługi,
 - 2) zmiany sposobu obsługi produktów i usług (jeżeli zmiana nie ogranicza uprawnień Klienta),
 - 3) wprowadzenia nowych kanałów sprzedaży lub trybów zawarcia umowy - które nie wpływają na dotychczasowe prawa i obowiązki stron umowy,
 - 4) zmian nazw tytułów, podtytułów i rozdziałów tych dokumentów,
 - 5) zostaną dostrzeżone omyłki pisarskie, rachunkowe lub zaistnieje konieczność wprowadzenia zmian

porządkowych, które nie wpływają na wysokość opłat i prowizji, a także zapewnią, aby postanowienia tych dokumentów były jednoznaczne,

4. O zakresie wprowadzanych zmian, Bank zawiadamia Klienta posiadającego aktywną relację z Bankiem w sposób określony w Umowie lub w sposób zadeklarowany na formularzu stanowiącym informację o kanałach komunikacji, który podpisany został jako ostatni, przed wysyłką informacji o zmianach Regulaminu wg terminów:
 - 1) nie później niż 2 miesiące przed datą wejścia w życie zmian – dotyczy osób fizycznych w tym jednoosobowej działalności gospodarczej oraz wspólników spółek cywilnych korzystających z produktów i usług oferowanych przez Bank;
 - 2) nie później niż na 14 dni przed datą wejścia w życie zmian – dotyczy Klientów korzystających z produktów i usług dla firm z wyłączeniem jednoosobowej działalności gospodarczej oraz wspólników spółek cywilnych.
5. O zmianach, o których mowa w ust. 3, Bank informuje, poprzez zamieszczenie komunikatu na stronie internetowej oraz w placówkach Banku.
6. Właściwym dla Banku organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego z siedzibą przy ul. Pięknej 20, 00-549 Warszawa, adres korespondencyjny Urzędu: Komisja Nadzoru Finansowego, ul. Piękna 20, skr. poczt. 419, 00-549 Warszawa.

Regulamin obowiązuje od 01 stycznia 2025r.