

# Regulamin przyjmowania i rozpatrywania skarg/reklamacji oraz zgłoszeń klientów Banku Spółdzielczego w Mszanie Dolnej

## Spis treści

Rozdział 1. Postanowienia ogólne.....	1
Rozdział 2. Informacja o zasadach składania i rozpatrywania reklamacji w Banku Spółdzielczym w Mszanie Dolnej.....	1
Rozdział 3. Informacja o zasadach składania i rozpatrywania skarg w Banku Spółdzielczym ..... 4	4
w Mszanie Dolnej .....	4
Rozdział 4. Informacja o zasadach składania i rozpatrywania zgłoszeń o transakcjach nieautoryzowanych w Banku Spółdzielczym w Mszanie Dolnej.....	5
Rozdział 5. Postanowienia końcowe .....	6
Rozdział 6. Słownik najważniejszych pojęć używanych w Regulaminie .....	7

## Rozdział 1. Postanowienia ogólne


1. Ten dokument to Regulamin przyjmowania i rozpatrywania skarg/reklamacji oraz zgłoszeń klientów Banku Spółdzielczego w Mszanie Dolnej, w skrócie: „Regulamin”.
2. W Regulaminie używamy zwrotów typu „Ty”, „my”:
  - 1) jeśli piszemy w formie „Ty” (Twój, Ciebie, Ci, i tym podobnie) - mamy na myśli każdą osobę, która złożyła reklamację. Jest nią m.in. posiadacz rachunku, kredytobiorca, pełnomocnik, osoba, która nie zawarła z nami umowy lub która przestała być stroną umowy. Zasada dotyczy także zdań, gdy używamy słów, takich jak „możesz”, „określasz”, „korzystasz”;
  - 2) jeśli piszemy w formie „my” – mamy na myśli Bank Spółdzielczy w Mszanie Dolnej. Stosujemy taką zasadę również wtedy, gdy używamy takich zwrotów jak np. „prowadzimy”, „zmieniamy”, „mamy obowiązek”.
3. W Regulaminie opisujemy m. in.:
  - 1) jak przyjmujemy i rozpatrujemy reklamację, skargę oraz zgłoszenie dotyczące nieautoryzowanej transakcji płatniczej;
  - 2) jak możesz złożyć reklamację, skargę lub zgłoszenie dotyczące nieautoryzowanej transakcji płatniczej;
  - 3) jak udzielamy odpowiedzi na reklamację, skargę lub zgłoszenie dotyczące nieautoryzowanej transakcji płatniczej;
  - 4) kiedy i jak możesz się odwołać od naszej decyzji.
4. Regulamin obowiązuje wszystkich klientów oraz osoby, które nie są klientami Banku, ale chcą zgłosić sprawę dotyczącą świadczonych przez nas usług.
5. Każdą reklamację, skargę lub zgłoszenie rozpatrujemy rzetelnie i bez zbędnej zwłoki, obiektywnie, zgodnie z prawem i dobrymi obyczajami.
6. Regulamin stosujemy łącznie z Regulaminami właściwymi dla danego produktu lub usługi.
7. W sprawach nieuregulowanych w tym Regulaminie stosujemy regulamin właściwy dla danego produktu lub usługi.
8. Osobom, które nie są stroną umowy z nami, a złożą reklamację (albo reklamacja ich dotyczy), z regulaminem przekazujemy informacje o przetwarzaniu danych osobowych.
9. Z tym Regulaminem możesz się zapoznać również w naszych placówkach i na naszej stronie internetowej.
10. W sekcjach oznaczonych symbolem informacji ⓘ objaśniamy dodatkowo zapisy Regulaminu.
11. Słownik najważniejszych pojęć znajdziesz na końcu Regulaminu w Rozdziale „Słownik”.

## Rozdział 2. Informacja o zasadach składania i rozpatrywania reklamacji w Banku Spółdzielczym w Mszanie Dolnej

Jesteś uprawniony do złożenia reklamacji, a my zobowiązujemy się do jej rozpatrzenia według poniższych zasad:

1. Powinieneś zgłosić reklamację do nas niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia. Rozpatrzymy reklamacje złożone przez Ciebie lub osoby działające w Twoim imieniu:
  - 1) Reklamacje w przypadku, gdy jesteś Klientem Indywidualnym:
    - a) transakcji płatniczych, jeśli reklamacja została złożona w terminie nie późniejszym niż 13 miesięcy od dnia zaistnienia zdarzenia,
    - b) kredytów, w tym kredytów konsumenckich, jeśli reklamacja została złożona w terminie nie późniejszym niż 6 lat od dnia zaistnienia zdarzenia,
    - c) roszczeń związanych z prowadzonym rachunkiem bankowym, jeśli reklamacja została złożona w terminie nie późniejszym niż 2 lata od dnia zaistnienia zdarzenia,
    - d) pozostałych reklamacji, jeśli reklamacja została złożona w terminie nie późniejszym niż 6 lat od dnia zaistnienia zdarzenia;
  - 2) Reklamacje w przypadku, gdy jesteś Klientem Instytucjonalnym:
    - a) transakcji płatniczych, jeśli reklamacja została złożona w terminie nie późniejszym niż 1 miesiąc od dnia zaistnienia zdarzenia,
    - b) kredytów, jeśli reklamacja została złożona w terminie nie późniejszym niż 3 lata od dnia zaistnienia zdarzenia,
    - c) roszczeń związanych z prowadzonym rachunkiem bankowym, jeśli reklamacja została złożona w terminie nie późniejszym niż 2 lata od dnia zaistnienia zdarzenia,
    - d) pozostałych reklamacji, jeśli reklamacja została złożona w terminie nie późniejszym niż 3 lata od dnia zaistnienia zdarzenia.
2. Reklamacja powinna zawierać zastrzeżenia związane z naszą działalnością prowadzoną wobec Ciebie oraz Twoje dane adresowe. Powinieneś dołączyć wszelkie dokumenty związane z przedmiotem sprawy. Możemy zwrócić się do Ciebie o uzupełnienie dokumentacji zgłaszanej reklamacji, w przypadku, w którym uzupełnienie dokumentów warunkuje rozpatrzeniem reklamacji.
3. Możesz złożyć reklamację w następującej formie:
  - 1) na piśmie:
    - a) w postaci papierowej:
      - osobiście w siedzibie Banku lub w dowolnej placówce Banku,
      - listownie - wysyłając na adres siedziby Banku: Bank Spółdzielczy w Mszanie Dolnej, ul. M.M. Kolbego 13,
    - b) w postaci elektronicznej za pomocą środka komunikacji elektronicznej wysyłając e-mail na adres [sekretariat@bsmszana.pl](mailto:sekretariat@bsmszana.pl) lub na adres do doręczeń elektronicznych: AE:PL-15221-32649-BUDWU-31 (w ramach usługi e-Doręczenia);
  - 2) ustnie:
    - a) telefonicznie poprzez Infolinię Banku;
    - b) osobiście w naszej placówce do protokołu reklamacyjnego.

Dane kontaktowe dostępne są na stronie internetowej Banku oraz w placówkach bankowych.
4. Bieg terminu rozpatrywania reklamacji rozpoczyna się od dnia, w którym wpłynie ona do naszej placówki.
5. Możesz złożyć reklamację przez pełnomocnika, na podstawie prawidłowo sporządzonego pełnomocnictwa.
6. Udzielimy Ci odpowiedzi na złożoną reklamację w terminie:
  - 1) 15 dni roboczych od daty jej otrzymania dla reklamacji, związanej z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej;
  - 2) 30 dni kalendarzowych od dnia jej otrzymania dla reklamacji niezwiązanej z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej;
  - 3) 7 dni kalendarzowych od daty jej otrzymania dla reklamacji złożonej przez osobą niebędącą naszym Klientem.
7. W uzasadnionych przypadkach, gdy zachodzi konieczność przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego i wyżej wymienione terminy rozpatrzenia reklamacji nie mogą zostać dotrzymane, przed upływem tego terminu poinformujemy Ciebie o przyczynie opóźnienia ze wskazaniem okoliczności, które muszą zostać ustalone oraz o przewidywanym terminie udzielenia odpowiedzi.
8. W przypadku, o którym mowa w pkt. 6 termin rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi przez nas nie może być dłuższy niż:
  - 1) 35 dni roboczych dla reklamacji, związanej z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej, w szczególności reklamacji kartowych rozpatrywanych przy udziale Visa lub MasterCard;
  - 2) 60 dni kalendarzowych od daty otrzymania reklamacji niezwiązanej z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej oraz reklamacji otrzymanych od Ciebie, jeżeli nie jesteś naszym Klientem.

9. W przypadku braku odpowiedzi z naszej strony w terminach wskazanych w pkt. 6 od otrzymania przez nas reklamacji lub braku przedstawienia uzasadnienia przekroczenia terminu na udzielenie odpowiedzi na reklamację zgodnie z postanowieniem pkt. 7, reklamację uznaje się za rozpatrzoną zgodnie z Twoją wolą.
10. Forma naszej odpowiedzi zależy od tego, w jaki sposób złożysz reklamację, tj.:
- 1) na reklamacje odpowiadamy na piśmie:
    - a) w postaci elektronicznej – jeśli reklamację złożysz na piśmie w postaci elektronicznej, chyba że poprosisz o odpowiedź w postaci papierowej;
    - b) w postaci papierowej - jeśli reklamację złożysz na piśmie w postaci papierowej, chyba że poprosisz o odpowiedź w postaci elektronicznej;
    - c) w postaci papierowej albo elektronicznej – zgodnie z Twoim wyborem – jeśli reklamację złożysz ustnie.
  - 2) w przypadku reklamacji, o których mowa w pkt 1, jeśli odpowiadamy w postaci elektronicznej:
    - a) korzystamy z tego samego środka komunikacji elektronicznej, za pomocą którego złożysz reklamację albo ze środka komunikacji elektronicznej, który nam wskażesz;  
- mailowo z adresu e-mail Banku Spółdzielczego, w formie załączonego do wiadomości pliku PDF - jeżeli skarga/reklamacja/zgłoszenie zostało przesłane mailowo na adres e-mail Banku Spółdzielczego,
    - b) odpowiedź wyślemy na adres do doręczeń elektronicznych wpisany do bazy adresów elektronicznych – jeśli reklamację wyślesz na adres do doręczeń elektronicznych;
- z zastrzeżeniem, że udzielenie odpowiedzi na reklamację w wybranej formie nie może powodować wystąpienia ryzyka ujawnienia tajemnicy bankowej osobom nieuprawnionym.
11. Nie pobieramy żadnych opłat i prowizji za przyjęcie i rozpatrzenie Twojej reklamacji.
12. Po otrzymaniu odpowiedzi na reklamację, masz prawo:
- 1) odwołać się w terminie 30 dni od dnia otrzymania niniejszej decyzji do wyższych szczebli decyzyjnych Banku, w tym Zarządu lub Rady Nadzorczej Banku,
  - 2) zwrócić się do właściwego miejscowo Miejskiego Rzecznika Konsumenta lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta (przysługuje Klientowi posiadającemu status konsumenta),
  - 3) zwrócić się do Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego działającego przy Związku Banków Polskich (przysługuje Klientowi posiadającemu status konsumenta) w przypadkach roszczeń określonych w Regulaminie Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego, dostępnym na stronie internetowej Związku Banków Polskich ([www.zbp.pl](http://www.zbp.pl)),
  - 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, o Rzeczniku Finansowym i Funduszu Edukacji Finansowej,
  - 5) wystąpić do Rzecznika Finansowego o przeprowadzenie postępowania polubownego na zasadach określonych w Ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i Funduszu Edukacji Finansowej oraz Ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich,
  - 6) zwrócić się do Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego, z wnioskiem o przeprowadzenie pozasądowego rozstrzygnięcia sporu, na zasadach określonych w Regulaminie Sądu Polubownego przy KNF, dostępnym na stronie internetowej Komisji Nadzoru Finansowego ([http://www.knf.gov.pl/dla\\_ryнку/sad\\_polubowny\\_przy\\_KNF](http://www.knf.gov.pl/dla_ryнку/sad_polubowny_przy_KNF)),
  - 7) wystąpienia z powództwem do właściwego miejscowo Sądu Powszechnego,
-  Wykaz adresów sądów powszechnych znajdziesz na stronie internetowej Ministerstwa Sprawiedliwości: [www.ms.gov.pl](http://www.ms.gov.pl), w zakładce: rejestry i ewidencje.
- 8) w przypadku nieuwzględnienia wniosku o realizację prawa dot. ochrony danych osobowych masz prawo do złożenia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych zgodnie z informacjami dostępnymi na stronie [www.uodo.gov.pl](http://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.
13. Właściwym dla nas organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego z siedzibą przy ul. Pięknej 20, 00-549 Warszawa, adres korespondencyjny Urzędu: Komisja Nadzoru Finansowego, ulica Piękna 20 skrytka pocztowa 419, 00-549 Warszawa.
14. Zapewniamy Tobie możliwość złożenia reklamacji w Zakładach Ubezpieczeń, z którymi mamy podpisaną umowę o

współpracy lub umowę agencyjną. Lista zakładów ubezpieczeń na rzecz których wykonujemy działalność agencyjną dostępna jest na naszej stronie internetowej, podstrona „Ubezpieczenia”.

### **Rozdział 3. Informacja o zasadach składania i rozpatrywania skarg w Banku Spółdzielczym w Mszanie Dolnej**

Masz prawo złożyć do nas skargę, jeśli uważasz, że usługi bankowości detalicznej lub produkty wykorzystywane do ich oferowania lub świadczenia nie są dla Ciebie dostępne zgodnie z wymogami ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze. Ta ustawa wdraża Dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/882 z dnia 17 kwietnia 2019 r. w sprawie wymogów dostępności produktów i usług, czyli tak zwany European Accessibility Act (EAA).

1. Skarga może dotyczyć różnych aspektów braku dostępności, między innymi:
  - 1) naszej strony internetowej dla osób ze szczególnymi potrzebami (np. brak możliwości odczytu przez czytnik ekranu);
  - 2) aplikacji mobilnej dla osób ze szczególnymi potrzebami (np. brak możliwości obsługi bez użycia dotyku);
  - 3) sposobu świadczenia przez nas usług lub dokumentów i informacji o świadczonej usłudze (np. brak możliwości otrzymania umowy w powiększonym druku lub w formie audio).
2. Skarga powinna zawierać co najmniej następujące informacje:
  - 1) Imię i nazwisko konsumenta;
  - 2) adres do korespondencji, adres e-mail lub numer telefonu wraz ze wskazaniem preferowanego sposobu kontaktu z konsumentem;
  - 3) wskazanie produktu albo usługi, których dotyczy skarga;
  - 4) wskazanie wymagania dostępności, którego nie spełniają produkt albo usługa, wraz z żądaniem zapewnienia jego spełniania przez Bank;
  - 5) wskazanie preferowanego sposobu zapewnienia spełniania wymagania dostępności przez produkt albo usługę (nieobowiązkowo).
3. Konsument może złożyć skargę w następującej formie:
  - 1) na piśmie:
    - a) w postaci papierowej:
      - osobiście w siedzibie Banku lub w dowolnej placówce Banku,
      - listownie - wysyłając na adres siedziby Banku: Bank Spółdzielczy w Mszanie Dolnej, ul. M.M. Kolbego 13,
    - b) w postaci elektronicznej za pomocą środka komunikacji elektronicznej wysyłając e-mail na adres [sekretariat@bsmszana.pl](mailto:sekretariat@bsmszana.pl) lub na adres do doręczeń elektronicznych: AE:PL-15221-32649-BUDWU-31 (w ramach usługi e-Doręczenia);
  - 2) ustnie:
    - a) telefonicznie poprzez Infolinię Banku;
    - b) osobiście w naszej placówce do protokołu reklamacyjnego.

Dane kontaktowe dostępne są na stronie internetowej Banku oraz w placówkach bankowych.
4. Możemy pozostawić skargę bez rozpatrzenia, gdy nie zawiera informacji z pkt. 2 ppkt 1-4.
5. Udzielimy odpowiedzi na skargę w terminie 30 dni od daty jej otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie skargi i udzielenie odpowiedzi w powyższym terminie, zawiadomimy konsumenta w sposób, jaki konsument w skardze wskazał jako preferowany, o przyczynie zwłoki oraz wskażemy nowy termin rozpatrzenia skargi i udzielenia odpowiedzi, nie dłuższy niż 60 dni od dnia otrzymania skargi.
6. Udzielamy odpowiedzi w formie i w sposób, jaki konsument w skardze wskazał jako preferowany.
7. Udzielona odpowiedź powinna być jasna, wyczerpująca i zawierać:
  - 1) nasze stanowisko w sprawie zgłoszonej skargi;
  - 2) uzasadnienie tego stanowiska, odwołujące się do konkretnych przepisów prawa, naszych regulacji wewnętrznych lub ustaleń faktycznych – jeśli skarga nie została uwzględniona;
  - 3) określenie terminu, w którym żądanie zostanie uwzględnione, maksymalnie 6 miesięcy od dnia udzielenia odpowiedzi – jeśli skarga została uwzględniona;
  - 4) jeśli skarga nie została uwzględniona – dodatkowo, pouczenie o możliwości:
    - a) odwołania się od naszego stanowiska zawartego w odpowiedzi;

- b) skorzystania z instytucji mediacji lub innego pozasądowego mechanizmu polubownego rozwiązywania sporów; oraz
  - c) złożenia zawiadomienia o niespełnianiu przez produkt albo usługę wymagań dostępności, o którym mowa w art. 67 ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze.
8. Po otrzymaniu odpowiedzi na skargę, Konsument może odwołać się od naszej decyzji do:
- 1) Zarządu Banku w terminie 30 dni od dnia otrzymania odpowiedzi na skargę;
  - 2) Miejskiego Rzecznika Konsumentów lub Powiatowego Rzecznika Konsumentów (jeśli Klient jest konsumentem);
  - 3) Prezesa Zarządu Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych, z zawiadomieniem o niespełnianiu przez produkt albo usługę wymagań dostępności, zgodnie z art. 67 ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze.
9. Nie pobieramy od konsumenta żadnych opłat i prowizji za przyjęcie i rozpatrzenie skargi.

#### **Rozdział 4. Informacja o zasadach składania i rozpatrywania zgłoszeń o transakcjach nieautoryzowanych w Banku Spółdzielczym w Mszanie Dolnej**

- 1. Masz prawo do złożenia zgłoszenia wystąpienia nieautoryzowanej transakcji płatniczej, które jesteśmy zobowiązani 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).
- 2. Jeśli zauważysz na Twoim rachunku nieautoryzowane, niewykonane lub nieprawidłowo wykonane transakcje płatnicze albo inne nieprawidłowości związane z rachunkiem lub kartą, musisz nas o tym niezwłocznie poinformować.
- 3. Masz 13 miesięcy na zgłoszenie nam roszczeń dotyczących nieautoryzowanych, niewykonanych lub nieprawidłowo wykonanych transakcji płatniczych od dnia:
  - 1) obciążenia rachunku albo
  - 2) od dnia, w którym transakcja miała być wykonana.
- 4. Masz prawo do złożenia zgłoszenia przez pełnomocnika, na podstawie prawidłowo sporządzonego pełnomocnictwa.
- 5. Jeżeli zauważysz na Twoim rachunku nieautoryzowaną transakcję, musisz nas o tym niezwłocznie poinformować.  
Zgłoszenie takie musi zawierać:
  - 1) numer rachunku lub numer karty związanej z nieautoryzowaną transakcją;
  - 2) imię i nazwisko Posiadacza rachunku/ Użytkownika/ 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 Użytkownik/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/ Użytkownika karty urządzenia umożliwiającego dokonanie tej transakcji.
- 6. Możesz złożyć zgłoszenie wystąpienia nieautoryzowanej transakcji płatniczej w następującej formie:
  - 1) na piśmie:
    - a) w postaci papierowej:
      - osobiście w siedzibie Banku lub w dowolnej placówce Banku,
      - listownie - wysyłając na adres siedziby Banku: Bank Spółdzielczy w Mszanie Dolnej, ul. M.M. Kolbego 13,
    - b) w postaci elektronicznej za pomocą środka komunikacji elektronicznej wysyłając e-mail na adres [sekretariat@bsmszana.pl](mailto:sekretariat@bsmszana.pl) lub na adres do doręczeń elektronicznych: AE:PL-15221-32649-BUDWU-31 (w ramach usługi e-Doręczenia);
  - 2) ustnie:
    - a) telefonicznie poprzez Infolinię Banku;
    - b) osobiście w naszej placówce do protokołu reklamacyjnego.Dane kontaktowe dostępne są na stronie internetowej Banku oraz w placówkach bankowych.
- 7. Odpowiadamy wobec Ciebie za niewykonanie lub nienależyte wykonanie transakcji płatniczej, którą inicjujesz, chyba że:

- 1) udowodnimy, że konto dostawcy odbiorcy zostało uznane do końca następnego dnia roboczego po tym, jak otrzymaliśmy zlecenie płatnicze,
  - 2) nie powiadomiłeś nas o stwierdzonych nieautoryzowanych, niewykonanych lub nieprawidłowo wykonanych transakcjach płatniczych w terminie 13 miesięcy od dnia obciążenia Twojego rachunku albo od dnia, w którym transakcja miała być wykonana;
  - 3) podałeś nieprawidłowy unikatowy identyfikator. W tym przypadku jednak podejmiemy działania, aby odzyskać kwotę tej transakcji płatniczej, w szczególności w trybie i na zasadach określonych w artykule od 143a do 143c ustawy o usługach płatniczych;
  - 4) wystąpiła siła wyższa lub jeżeli niewykonanie lub nienależyte wykonanie zlecenia płatniczego wynika z innych przepisów prawa.
8. W przypadku niewykonania, nienależytego wykonania lub nieautoryzowanej transakcji płatniczej (z uwzględnieniem pkt. 7 ppkt. 2) za które odpowiadamy, zaktualizujemy Twój rachunek do kwoty, która byłaby na nim, gdyby transakcja została wykonana prawidłowo. Zrobimy to z datą waluty nie późniejszą niż data obciążenia Twojego rachunku. Jeśli nie będziesz już miał rachunku, zwrócimy Ci kwotę tej transakcji. Zrobimy to nie później niż do końca następnego dnia roboczego po tym jak:
- 1) wykryjemy taką transakcję lub
  - 2) zgłosisz nam taką transakcję.
9. Z zastrzeżeniem pkt. 10, udzielamy odpowiedzi na zgłoszenie w terminie do 15 dni roboczych od dnia jego otrzymania. W uzasadnionych przypadkach, gdy zachodzi konieczność przeprowadzenia dodatkowego postępowania wyjaśniającego i tym samym 15 dniowy termin rozpatrzenia zgłoszenia nie może zostać dotrzymany, przed upływem tego terminu, poinformujemy Ciebie o przyczynie opóźnienia ze wskazaniem okoliczności, które muszą zostać ustalone oraz o przewidywanym terminie udzielania odpowiedzi.
10. W przypadku stwierdzenia przez nas wystąpienia nieautoryzowanej transakcji, niezwłocznie po stwierdzeniu wystąpienia nieautoryzowanej transakcji, to jest najpóźniej do końca kolejnego dnia roboczego, z wyjątkiem przypadku, w którym mamy uzasadnione i należycie udokumentowane podstawy, aby podejrzewać oszustwo, przywracamy Twój obciążony rachunek do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miała ona miejsca.
11. Forma udzielenia odpowiedzi na zgłoszenie wystąpienia nieautoryzowanej transakcji płatniczej zależy od tego, w jaki sposób dokonasz zgłoszenia, tj.:
- 1) na zgłoszenie odpowiadamy na piśmie:
    - a) w postaci elektronicznej – jeśli zgłoszenie złożysz na piśmie w postaci elektronicznej, chyba że poprosisz o odpowiedź w postaci papierowej;
    - b) w postaci papierowej - jeśli zgłoszenie złożysz na piśmie w postaci papierowej, chyba że poprosisz o odpowiedź w postaci elektronicznej;
    - c) w postaci papierowej albo elektronicznej – zgodnie z Twoim wyborem – jeśli zgłoszenie złożysz ustnie.
  - 2) w przypadku zgłoszeń, o których mowa w pkt 1, jeśli odpowiadamy w postaci elektronicznej:
    - a) korzystamy z tego samego środka komunikacji elektronicznej, za pomocą którego złożysz zgłoszenie albo ze środka komunikacji elektronicznej, który nam wskażesz;
    - b) odpowiedź wyślemy na adres do doręczeń elektronicznych wpisany do bazy adresów elektronicznych – jeśli zgłoszenie wyślesz na adres do doręczeń elektronicznych;
- z zastrzeżeniem, że udzielenie odpowiedzi na reklamację w wybranej formie nie może powodować wystąpienia ryzyka ujawnienia tajemnicy bankowej osobom nieuprawnionym.
12. Właściwym dla nas organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego z siedzibą przy ulicy Pięknej 20, 00-549 Warszawa, adres korespondencyjny Urzędu: Komisja Nadzoru Finansowego, ulica Piękna 20 skryjnka pocztowa 419, 00-549 Warszawa.

## Rozdział 5. Postanowienia końcowe

1. Regulamin możemy zmienić w trybie i na zasadach, które są właściwe dla zmiany Umowy lub Regulaminu rachunków.
2. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie stosujemy przepisy prawa polskiego w szczególności ustawy o usługach płatniczych, Kodeksu cywilnego, Prawa bankowego oraz Prawa dewizowego.
3. Szczegóły dotyczące dostępności naszych usług znajdziesz w dokumencie na naszej stronie internetowej w zakładce

Deklaracja dostępności. Dokument ten udostępniamy od 28 czerwca 2025 roku. Wyjaśniamy w nim, jak możesz skorzystać z usługi i jak spełnia ona wymagania dostępności.

## Rozdział 6. Słownik najważniejszych pojęć używanych w Regulaminie

1. Znajdziesz tu wyjaśnienia najważniejszych pojęć, które używamy w Regulaminie.

Bank „my”	Bank Spółdzielczy w Mszanie Dolnej z siedzibą przy ul. M.M. Kolbego 13, 34-730 Mszana Dolna. Dane rejestrowe: <ul style="list-style-type: none"><li>• KRS: 0000125726, wpis do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa - Śródmieścia w Krakowie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego,</li><li>• NIP: 737-000-39-97</li></ul> Dane kontaktowe: <ul style="list-style-type: none"><li>• adres do korespondencji: Bank Spółdzielczy w Mszanie Dolnej ul. M.M. Kolbego 13, 34-730 Mszana Dolna;</li><li>• adres do doręczeń elektronicznych: AE:PL-15221-32649-BUDWU-31.</li><li>• e-mail: <a href="mailto:sekretariat@bsmszana.pl">sekretariat@bsmszana.pl</a>;</li><li>• nr telefonu (Infolinia): 18 26 93 100;</li></ul>
Klient „ty”	osoba fizyczna lub firma, z którą zawarliśmy umowę.
nasza placówka	jednostka organizacyjna Banku, w której prowadzimy bezpośrednią obsługę klientów. Dane teleadresowe placówek znajdziesz na naszej stronie internetowej lub dowiesz się o nich dzwoniąc na Infolinię Banku.
nasza strona internetowa	<a href="http://www.bsmszana.pl">www.bsmszana.pl</a> , strona Banku, na której dostępne są między innymi aktualne wersje tego Regulaminu, Tabeli oprocentowania, Taryfy opłat i prowizji;
odwołanie	pisemna prośba klienta o ponowne rozpatrzenie sprawy po tym, jak otrzymał odpowiedź Banku na swoją reklamację, skargę lub zgłoszenie.
regulamin	dokument, który właśnie czytasz, w którym określiliśmy warunki na jakich możesz złożyć reklamację, skargę oraz zgłoszenie dotyczące nieautoryzowanej transakcji płatniczej. Regulamin znajdziesz na stronie internetowej Banku w zakładce reklamacje oraz w placówkach Banku.
reklamacja/skarga	każde wystąpienie, w którym zgłaszasz zastrzeżenia do usług, które dla Ciebie świadczymy. Twoje zastrzeżenia mogą także dotyczyć przetwarzania danych.
zgłoszenie	Zgłoszenie to prośba o sprawdzenie transakcji, której nie zleciłeś i na którą nie wyraziłeś zgody. Może je złożyć zarówno klient Banku, jak i osoba, która nie jest naszym Klientem. Nie dotyczy to transakcji wykonanych kartą płatniczą.

2. Wyjaśnienia pozostałych określeń, którymi się posługujemy, znajdziesz w Regulaminie obsługi klientów i innych dokumentach produktowych (do danego produktu lub usługi).

