

ZASADY REALIZACJI POJEDYNCZYCH TRANSAKCYJ PŁATNICZYCH W MAŁOPOLSKIM BANKU SPÓŁDZIELCZYM

Rozdział 1. Postanowienia ogólne

§ 1.

Postanowienia Zasad określają warunki i tryb realizacji pojedynczych transakcji płatniczych.

§ 2.

Użyte w Zasadach określenia oznaczają:

- Adres do doręczeń elektronicznych** - adres elektroniczny, o którym mowa w art. 2 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, podmiotu korzystającego z publicznej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego lub publicznej usługi hybrydowej albo z kwalifikowanej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego, umożliwiający jednoznaczną identyfikację nadawcy lub adresata danych przesyłanych w ramach tych usług; O nadaniu adresu do doręczeń elektronicznych, Bank poinformuje na stronie internetowej www.mbsw.pl;
- Bank** - Małopolski Bank Spółdzielczy z siedzibą w Wieliczce, ul. Kilińskiego 2, e-mail: info@mbsw.pl, którego akta rejestrowe przechowywane są w Sądzie Rejonowym dla Krakowa Śródmieścia w Krakowie, Wydział XII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, wpisanym do rejestru przedsiębiorców pod numerem KRS 0000111791, NIP 683-10-01-554;
- bank beneficjenta/odbiorcy** - bank, który dokonuje rozliczenia przekazu z beneficjentem/odbiorcą;
- bank pośredniczący** - bank, z którego usług korzysta bank Zleceniodawcy kierując przekaz do banku beneficjenta;
- bank zleceniodawcy** - bank krajowy, który przyjmuje od Zleceniodawcy dyspozycję i dokonuje wystawienia przekazu;
- beneficjent/Odbiorca** - Posiadacz rachunku będący zamierzonym odbiorcą środków stanowiących przedmiot transakcji płatniczej/wierzyciel, który składa zlecenie polecenia zapłaty na podstawie zgody udzielonej przez Posiadacza rachunku lub odbiera środki pieniężne stanowiące przedmiot transakcji płatniczej;
- data waluty** - moment w czasie, od którego lub do którego Bank nalicza odsetki od środków pieniężnych, którymi obciążono lub uznano rachunek;
- data waluty spot** - standardowy termin rozliczenia transakcji, przypadający na drugi dzień roboczy po dniu złożenia zlecenia, pod warunkiem, iż zostało ono złożone zgodnie z obowiązującymi w Banku Godzinami granicznymi realizacji pojedynczych transakcji płatniczych;
- dzień roboczy** - dzień, w którym Bank zleceniodawcy lub beneficjenta, prowadzi działalność wymaganą do wykonania transakcji płatniczej;
- godzina graniczna** - godzina złożenia zlecenia płatniczego, gwarantująca realizację tego zlecenia przez Bank, zgodnie z terminami określonymi w wykazie Godzin granicznych. Wykaz Godzin granicznych dostępny jest w jednostkach organizacyjnych Banku oraz na stronie internetowej Banku;
- Klient** - Klient indywidualny lub instytucjonalny;
- Klient indywidualny** - osoba fizyczna;
- Klient instytucjonalny** - podmiot gospodarczy bądź instytucja, Klient Banku niebędący Klientem indywidualnym;
- nadawca** - osoba fizyczna, osoba prawna oraz jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną o ile posiada zdolność prawną, składająca dyspozycję zlecenia płatniczego;
- NRB** - Numer Rachunku Bankowego - polski standard określający sposób numeracji rachunków bankowych, będący unikatowym identyfikatorem;
- odbiorca** - osoba fizyczna, osoba prawna oraz jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną o ile posiada zdolność prawną, będąca odbiorcą środków pieniężnych stanowiących przedmiot transakcji płatniczej;
- odwołanie** - wystąpienie Klienta wyrażone na piśmie, odnoszące się do odpowiedzi udzielonej przez Bank na wcześniej złożoną reklamację;
- pojedyncza transakcja płatnicza** - zainicjowana przez nadawcę wpłata nieobjęta umową rachunku bankowego;
- przedsiębiorca konsument** - osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, osoba fizyczna prowadząca działalność rolniczą, spółka cywilna;
- reklamacja** - wystąpienie skierowane do Banku przez Zleceniodawcę, w którym Zleceniodawca zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Bank;
- skarga** - skierowane do Banku przez klienta oświadczenie będące wyrazem niezadowolenia w związku z świadczeniem usług przez Bank;
- strona internetowa Banku** - www.mbsw.pl;
- system Elixir** - elektroniczny system rozliczania zleceń płatniczych w polskich złotych, którego operatorem jest Krajowa Izba Rozliczeniowa S.A. System umożliwia wymianę zleceń płatności w trybie sesyjnym;
- Taryfa** - obowiązująca w Banku Taryfa opłat i prowizji bankowych Małopolskiego Banku Spółdzielczego dotycząca czynności kasowych,

dostępna na stronie internetowej Banku www.mbsw.pl i w placówkach Banku;

- transakcja płatnicza** - zainicjowana przez zleceniodawcę wpłata lub wypłata środków pieniężnych;
- zgłoszenie** - wystąpienie / wniosek o wyjaśnienie bądź rozpoznanie sprawy Zleceniodawcy, niemający charakteru reklamacji np. wniosek dotyczący otrzymania niechcianej korespondencji oraz wystąpień Klientów dotyczących nieprawidłowo zrealizowanych przez nich przelewów;
- zlecenie płatnicze** - oświadczenie zleceniodawcy zawierające polecenie wykonania transakcji płatniczej, złożone w ustalonej z Bankiem formie;
- zleceniodawca / płatnik** - płatnik będący podmiotem zlecającym dokonanie transakcji płatniczej.

Rozdział 2. Realizacja pojedynczej transakcji płatniczej

§ 3.

- Bank realizuje zlecenia płatnicze na podstawie dyspozycji nadawcy, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz regulacjami obowiązującymi w Banku.
- Każde zlecenie płatnicze w ramach pojedynczej transakcji płatniczej składane w Banku, aby zostało prawidłowo wykonane wymaga podania nazwy nadawcy, adres korespondencyjny, kwoty, numeru NRB oraz nazwy odbiorcy.
- Bank realizując zlecenie płatnicze przyjmuje autoryzację transakcji poprzez złożenie własnoręcznego podpisu nadawcy. Bank, w ramach pojedynczej transakcji płatniczej przeprowadza rozliczenia pieniężne w PLN w formie gotówkowej, poprzez dokonanie wpłaty gotówki na wskazany rachunek.
- Za podstawę identyfikacji przy wykonaniu transakcji płatniczej, przyjmuje się numer rachunku w standardzie NRB będący unikatowym identyfikatorem.
- Zlecenie płatnicze uznaje się za wykonane na rzecz właściwego odbiorcy, jeżeli zostało wykonane zgodnie z unikatowym identyfikatorem bez względu na dostarczone przez nadawcę inne informacje dodatkowe.
- Potwierdzeniem realizacji przez Bank zlecenia płatniczego jest dokument złożony przez nadawcę potwierdzony stemplem Banku w przypadku transakcji gotówkowej lub wydrukiem z terminala płatniczego w przypadku transakcji bezgotówkowej.
- Bank ma prawo odmówić wykonania zlecenia płatniczego, jeżeli:
 - nadawca nie podał w zleceniu płatniczym niezbędnych danych do jego realizacji lub dane są sprzeczne bądź niepełne;
 - wykonanie zlecenia płatniczego będzie pozostawało w sprzeczności z przepisami prawa, porozumieniami międzynarodowymi lub umowami międzybankowymi.
- W przypadku odmowy wykonania zlecenia płatniczego, nadawca ma możliwość sprostowania zidentyfikowanych przez Bank błędów poprzez ponowne złożenie poprawnego zlecenia płatniczego.
- Bank może wstrzymać wykonanie zlecenia płatniczego w przypadku awarii systemu informatycznego lub telekomunikacyjnego uniemożliwiającego dostęp do zapisów księgowych i bieżącej obsługi rachunku bankowego.
- Bank zobowiązuje się do uznania rachunku odbiorcy kwotą pojedynczej transakcji płatniczej, nie później niż do końca następnego dnia roboczego po otrzymaniu zlecenia płatniczego.
- Bank odpowiada za wykonanie zleceń płatniczych zgodnie z ich treścią.
- Odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie transakcji płatniczej jest wyłączona w przypadku siły wyższej lub jeżeli niewykonanie lub nienależyte wykonanie zlecenia płatniczego wynika z innych przepisów prawa.

Rozdział 3. Reklamacje / skargi / zgłoszenia

§ 4.

- Nadawca ma prawo do składania reklamacji / skargi, jeżeli stwierdzi, że zlecenie płatnicze nie zostało wykonane zgodnie z dyspozycją.
- Reklamacja / skarga związana z brakiem wpływu na rachunek beneficjenta nie może być złożona przed upływem terminu określonego w § 3 ust. 10.
- Nadawcy przysługuje roszczenie o zwrot opłat i odsetek, którymi nadawca obciążony został w wyniku niewykonania lub nienależytego wykonania pojedynczej transakcji płatniczej.
- Opłaty, odsetki, o których mowa powyżej wypłaca się jedynie na pisemny wniosek nadawcy składającego reklamację / skargę.
- W przypadku niewykonania pojedynczej transakcji płatniczej, Bank zobowiązany jest postawić do dyspozycji nadawcy, na jego wniosek, bez zbędnej zwłoki, kwotę zlecenia płatniczego, powiększoną o opłacone przez nadawcę koszty związane z wykonaniem zlecenia, wskutek niewykonania lub nienależytego wykonania transakcji płatniczej, jeżeli po przyjęciu zlecenia płatniczego przez Bank odpowiednia kwota nie wpłynęła na rachunek odbiorcy. Bank zwolniony

jest z powyższego obowiązku, jeżeli kwotą objętą zleceniem płatniczym został wcześniej uznany rachunek odbiorcy.

6. Odpowiedzialność Banku w wykonaniu pojedynczej transakcji płatniczej za nienależyte wykonanie lub niewykonanie zlecenia płatniczego, określona w ust. 3 i 5 jest wyłączona w przypadku zastosowania przez Bank przepisów o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu.

§ 5.

1. Bank udziela odpowiedzi na złożoną reklamację / skargę / zgłoszenie bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie do 15 dni roboczych od daty jej otrzymania.
2. W przypadku, gdy rozpatrzenie reklamacji / skargi / zgłoszenia nie będzie możliwe w terminie 15 dni roboczych z uwagi na konieczność przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego, Bank przed upływem terminu informuje Klienta na piśmie o przyczynie opóźnienia ze wskazaniem okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia reklamacji / skargi / zgłoszenia, przewidywany termin jej rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi, który nie może być dłuższy niż 35 dni roboczych od dnia złożenia reklamacji / skargi / zgłoszenia.
3. Bank udziela odpowiedzi na reklamację / skargę / zgłoszenie na piśmie w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji z zastrzeżeniem, że udzielenie odpowiedzi na reklamację / skargę / zgłoszenie w wybranej przez Klienta postaci nie może powodować wystąpienia ryzyka ujawnienia tajemnicy bankowej osobom nieuprawnionym.
4. Bank nie pobiera opłat i prowizji za przyjęcie i rozpatrzenie reklamacji/skargi/zgłoszenia.
5. Klient niezwłocznie powiadamia Bank o stwierdzonych nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych transakcjach płatniczych.
6. Jeżeli Klient nie dokona powiadomienia, o którym mowa w ust. 5, w terminie 13 miesięcy od dnia wykonania nieautoryzowanej lub nienależycie wykonanej transakcji płatniczej albo od dnia, w którym transakcja płatnicza miała być wykonana, roszczenie Klienta względem Banku wygasa.
7. Reklamacja / skarga / zgłoszenie powinna zawierać dokładny opis zdarzenia, datę dokonania transakcji, oryginalną kwotę transakcji płatniczej, wskazanie powodu złożenia zgłoszenia lub przedmiotu zastrzeżeń Klienta wobec Banku oraz dane Klienta w szczególności: imię i nazwisko, PESEL lub nazwę Klienta, NIP lub REGON oraz dane kontaktowe Klienta, takie jak: adres, telefon, e-mail. Klient powinien dołączyć wszelkie dokumenty związane z przedmiotem sprawy. Bank może zwrócić się do Klienta o uzupełnienie dokumentacji zgłaszanej reklamacji/skargi/zgłoszenia, w przypadku, w którym uzupełnienie dokumentów jest niezbędne do rozpatrzenia reklamacji / skargi / zgłoszenia.

8. Klient może złożyć reklamację / skargę / zgłoszenie:
 - a) na piśmie - osobiście w placówce Banku albo przesyłką pocztową kierując pismo na adres korespondencyjny Centrali Banku: Małopolski Bank Spółdzielczy, ul. Kilińskiego 2, 32-020 Wieliczka lub na adres dowolnej placówki Banku (pełna lista Oddziałów dostępna jest na stronie internetowej Banku: www.mbsw.pl), albo na adres do doręczeń elektronicznych, o którym mowa w art. 2 pkt 1 ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych wpisany do bazy adresów elektronicznych, o której mowa w art. 25 tej ustawy, lub
 - b) ustnie – telefonicznie lub osobiście w placówce Banku, przy czym osobiste zgłoszenie reklamacji/skargi w formie ustnej wymaga potwierdzenia jej złożenia na formularzu reklamacyjnym, lub
 - c) w postaci elektronicznej - za pośrednictwem usługi bankowości elektronicznej lub z wykorzystaniem adresu poczty elektronicznej Banku: info@mbsw.pl.

Dane kontaktowe dostępne są na stronie internetowej Banku: www.mbsw.pl oraz w placówkach Banku.

9. Bieg terminu rozpatrywania reklamacji / skargi / zgłoszenia rozpoczyna się w dniu jej wpływu do Banku. Bank na żądanie Klienta, potwierdza na piśmie w postaci papierowej lub elektronicznej, fakt złożenia przez niego reklamacji/skargi/zgłoszenia.
10. Klient uprawniony jest do złożenia reklamacji / skargi / zgłoszenia przez pełnomocnika, na podstawie prawidłowo sporządzonego pełnomocnictwa.
11. Po otrzymaniu odpowiedzi na reklamację / skargę / zgłoszenie Klient ma prawo do złożenia odwołania od decyzji Banku do:
 - 1) Zarządu Banku w terminie 30 dni od dnia otrzymania odpowiedzi na reklamację / skargę / zgłoszenie ;
 - 2) Miejskiego Rzecznika Konsumenta lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta (przysługuje Klientowi posiadającemu status konsumenta);
 - 3) 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) Rzecznika Finansowego na zasadach określonych w ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej (w przypadku Klienta będącego osobą fizyczną);
 - 5) 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) Sądu Polubownego działającego przy Komisji Nadzoru Finansowego na zasadach określonych w Regulaminie Sądu Polubownego, dostępnym na stronie internetowej www.knf.gov.pl;
 - 7) Sądu Powszechnego właściwego do rozpoznania sprawy poprzez wystąpienie z powództwem;
 - 8) 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 w przypadku nieuwzględnienia wniosku o realizację prawa dot. ochrony danych osobowych przysługuje prawo do złożenia skargi.

Rozdział 4. Postanowienia końcowe

§ 6.

1. Bank zapewnia nadawcy zachowanie tajemnicy bankowej w zakresie określonym w ustawie Prawo bankowe.
2. Bank informuje, że jest administratorem danych osobowych przetwarzanych w wyniku zrealizowanego zlecenia płatniczego. Informacje na temat przysługujących praw wynikających z Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (EU) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE znajdują się na stronie internetowej Banku: www.mbsw.pl.
3. Za czynności związane z realizacją zleceń płatniczych, Bank pobiera opłatę i prowizję, zgodnie z obowiązującą w dacie dokonania czynności Taryfą dostępną w placówkach Banku lub na stronie internetowej Banku www.mbsw.pl.
4. W przypadku, w którym Bank ma uzasadnione i należycie udokumentowane podstawy, aby podejrzewać oszustwo dokonane przez zgłaszającego nieautoryzowaną transakcję, Bank ma obowiązek zawiadomienia o podejrzeniu popełnienia przestępstwa właściwej prokuratury.
5. 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.
6. W sprawach nieuregulowanych niniejszymi zasadami mają zastosowanie przepisy prawa, ustawy Prawo bankowe, ustawy o usługach płatniczych, ustawy Kodeks cywilny oraz inne powszechnie obowiązujące właściwe przepisy prawa.

**Zarząd
Małopolskiego Banku Spółdzielczego**

Obowiązuje od dnia 1 sierpnia 2024 r.

Załączniki:

1. Informacja dotycząca przetwarzania danych osobowych – dla Klientów realizujących pojedyncze transakcje płatnicze.
2. Godziny graniczne realizacji pojedynczych transakcji płatniczych.