

BRE BANK SA
Oddział Bankowości Detalicznej



**Regulamin przyjmowania i rozpatrywania
reklamacji w MultiBanku**

Łódź, grudzień 2011

Rozdział I Postanowienia ogólne

§ 1

1. Niniejszy „Regulamin przyjmowania i rozpatrywania reklamacji w mBanku” zwany dalej Regulaminem określa zasady przyjmowania i tryb rozpatrywania reklamacji przez BRE Bank SA – mBank.
2. Regulamin stosuje się w powiązaniu z regulaminami właściwymi dla danego produktu lub usługi.

§ 2

1. Przez użyte w Regulaminie pojęcia należy rozumieć:
 - 1) **Reklamacja** - skierowany przez Klienta pod adresem Banku lub podmiotu zewnętrznego, w formie ustnej lub pisemnej, zarzut nie wywiązania się z przyjętych zobowiązań, wadliwego świadczenia usługi lub świadczenia usługi niskiej jakości, postępowania niezgodnego z przepisami prawa, z żądaniem wyjaśnienia zgłoszonej kwestii lub wypłaty odszkodowania za poniesioną szkodę,
 - 2) **Skarga** - zgłoszenie przez Klienta do organu nadzoru zarzutów pod adresem Banku lub podmiotu zewnętrznego, w wyniku czego organ ten kieruje pisemne wystąpienie do Banku, zlecające wyjaśnienie sprawy i udzielenie odpowiedzi Klientowi
 - 3) **Klient** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej.
 - 4) **Podmiot zewnętrzny** - jednostka powiązana z obsługą produktu.Pozostałe pojęcia określone zostały w regulaminach właściwych dla danego produktu lub usługi.

Rozdział II Zasady przyjmowania reklamacji

§ 3

1. Reklamacje dotyczące nie wywiązania się z przyjętych zobowiązań Banku, wadliwego świadczenia usługi lub świadczenia usługi niskiej jakości oraz postępowania niezgodnego z przepisami prawa Klient może składać:
 - 1) w placówce Banku
 - 2) korespondencyjnie
 - 3) drogą elektroniczną za pomocą wiadomości e-mail
 - 4) telefonicznie za pośrednictwem mLinii.
2. W przypadku reklamacji, dotyczących dyspozycji realizowanych w placówce Banku Klient powinien dołączyć kopię dokumentów dyspozycji, których reklamacja dotyczy.

§ 4

1. Reklamacje należy składać niezwłocznie po zaistnieniu zdarzenia budzącego zastrzeżenia, nie później jednak niż w terminie 30 dni od dnia zaistnienia ww. zdarzenia. Powyższy zapis nie ogranicza prawa Klienta do dochodzenia przeciwko Bankowi roszczeń na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa.

2. Reklamacje powinny zawierać imię, nazwisko, adres do korespondencji, numer PESEL, podpis, oraz wskazywać **wraz ze szczegółowym opisem** zdarzenia budzące zastrzeżenia oraz oczekiwania Klienta dotyczące sposobu naprawy szkody.
3. W przypadku reklamacji transakcji kartowych dodatkowo obowiązują zasady określone w § 5-6.

§ 5

Zasady przyjmowania reklamacji transakcji dokonanych przy użyciu kart kredytowych

1. Klient powinien zgłosić Bankowi każdą niezgodność salda rachunku karty kredytowej, powstałą na skutek uznania lub obciążenia rachunku karty kredytowej, najpóźniej w terminie 30 dni od dnia otrzymania wyciągu za bieżący cykl rozliczeniowy. Niezgłoszenie reklamacji w powyższym terminie uznaje się jako potwierdzenie prawidłowości wyciągu.
2. Po otrzymaniu zgłoszenia reklamacji, Bank może pomniejszyć wykorzystany limit kredytu o kwotę reklamowanej transakcji wraz z ewentualną prowizją naliczoną na podstawie reklamowanej transakcji, nie zmieniając jednocześnie kwoty dostępnych środków. W tym przypadku reklamowana kwota pomniejszenia nie jest brana pod uwagę przez Bank przy naliczaniu odsetek oraz minimalnej kwoty spłaty.
3. W przypadku reklamacji transakcji dokonanych przy użyciu karty, Bank może zwrócić się do Klienta, którego karta posłużyła do dokonania reklamowanej transakcji z prośbą o wypełnienie oraz przesłanie pisemnego oświadczenia określającego przyczynę reklamacji oraz doręczenie kopii dowodu dokonania transakcji. Oświadczenie musi być podpisane przez Klienta, którego karta posłużyła do dokonania reklamowanej transakcji.
4. Bank może zwrócić się do Klienta, którego karta posłużyła do dokonania reklamowanej transakcji, z prośbą o niezwłoczne przesłanie dodatkowych dokumentów, w szczególności:
 - 1) wydruku z terminala potwierdzającego anulowanie transakcji - w przypadku anulowania transakcji,
 - 2) kodu, czyli numeru anulowania transakcji - w przypadku anulowania transakcji internetowej,
 - 3) wydruku z terminala potwierdzającego dokonanie płatności - w przypadku, gdy transakcja nie doszła do skutku, a Klient zapłacił za transakcję w inny sposób,
 - 4) wydruku z terminala potwierdzającego fakt nie dojścia transakcji do skutku - w przypadku, gdy transakcja nie doszła do skutku,
 - 5) dokumentu potwierdzającego dokonanie zwrotu towaru lub anulowania usługi- w przypadku dokonania zwrotu towaru lub anulowania usługi.
5. Klient zobowiązany jest do przechowywania dokumentów, o których mowa w ust. 4 przez okres 60 dni od dnia następującego po dniu otrzymania wyciągu, na którym wykazana została operacja, której dokument dotyczy.
6. Jeśli nieotrzymanie przez Bank dokumentów o których mowa w ust. 3 i 4 uniemożliwia przeprowadzenie przez Bank postępowania reklamacyjnego zgodnie z regulacjami danej Organizacji Płatniczej, to odmowa wypełnienia, podpisania lub nieprzesłanie w terminie dokumentów wymienionych w ust. 3 i 4 lub niezachowanie terminu określonego w ust. 1 będzie uznane przez Bank jako akceptacja transakcji przez Klienta.
7. W przypadku reklamacji transakcji, która według Klienta nie została przez niego dokonana, Bank może zwrócić się z wnioskiem do Klienta o przekazanie dokumentu potwierdzającego zgłoszenie na Policję faktu dokonania transakcji kartą przez osobę

do tego nieupoważnioną. Odmowa przekazania lub nieprzekazanie wyżej wymienionego dokumentu w terminie wskazanym przez Bank, nie krótszym niż 14 dni kalendarzowych od dnia otrzymania wniosku z Banku, zostanie uznane przez Bank jako potwierdzenie wykonania reklamowanej transakcji przez Klienta.

8. Zgłoszenie reklamacji nie zwalnia Klienta z terminowej spłaty kwot wykazanych na wyciągu.

§ 6

Zasady przyjmowania reklamacji transakcji dokonanych przy użyciu kart debetowych

1. Klient zobowiązany jest weryfikować zestawienie transakcji w celu kontrolowania prawidłowości rozliczeń transakcji, opłat i prowizji. Klient zobowiązany jest zgłosić Bankowi każdą niezgodność w zestawieniu transakcji, powstałą na skutek uznania lub obciążenia rachunku bankowego do którego Karta została wydana, związanego z używaniem karty, a w szczególności dotyczącą:
 - 1) kwestionowania transakcji ujętych w zestawieniu transakcji,
 - 2) błędu lub innych nieprawidłowości w przeprowadzeniu rozliczenia,w terminie 14 dni od dnia udostępnienia Klientowi zestawienia transakcji.
2. Niezgłoszenie reklamacji w terminie określonym w ust. 1 uznane zostanie przez Bank jako potwierdzenie transakcji przez Klienta.
3. Bank może zwrócić się do Klienta, którego karta posłużyła do dokonania reklamowanej transakcji, z prośbą o wypełnienie pisemnego oświadczenia określającego przyczynę reklamacji oraz doręczenie kopii dowodu dokonania transakcji. Oświadczenie musi być podpisane przez Klienta, którego karta posłużyła do dokonania reklamowanej transakcji.
4. Bank może zwrócić się do Klienta, którego karta posłużyła do dokonania reklamowanej transakcji, z prośbą o niezwłoczne przesłanie dodatkowych dokumentów, w szczególności:
 - 1) wydruku z terminala potwierdzającego anulowanie transakcji - w przypadku anulowania transakcji
 - 2) kodu czyli numeru anulowania transakcji - w przypadku anulowania transakcji internetowej
 - 3) wydruku z terminala potwierdzającego dokonanie płatności - w przypadku, gdy transakcja nie doszła do skutku, a Klient zapłacił za transakcję w inny sposób
 - 4) wydruku z terminala potwierdzającego fakt nie dojścia transakcji do skutku - w przypadku, gdy transakcja nie doszła do skutku
 - 5) dokumentu potwierdzającego dokonanie zwrotu towaru lub anulowania usługi- w przypadku dokonania zwrotu towaru lub anulowania usługi.
5. Klient zobowiązany jest do przechowywania dokumentów, o których mowa w ust. 4 przez okres 60 dni od dnia następującego po dniu otrzymania zestawienia transakcji, na którym wykazana została operacja, której dokument dotyczy.
6. Jeśli nieotrzymanie przez Bank dokumentów, o których mowa w ust. 3 i 4 uniemożliwia przeprowadzenie przez Bank postępowania reklamacyjnego zgodnie z regulacjami danej Organizacji Płatniczej, to odmowa wypełnienia, podpisania lub nieprzesłanie w terminie dokumentów wymienionych w ust. 3 i 4 będzie uznana przez Bank jako potwierdzenie transakcji przez Klienta.
7. W przypadku reklamacji transakcji, która według Klienta nie została przez niego dokonana, Bank może zwrócić się z prośbą do Klienta o przekazanie dokumentu potwierdzającego zgłoszenie na Policję faktu dokonania transakcji kartą przez osobę do tego nieupoważnioną. Odmowa przekazania lub nieprzekazanie w terminie wskazanym przez Bank, nie dłuższym niż 14 dni kalendarzowych od dnia otrzymania wniosku Banku,

wyżej wymienionego dokumentu zostanie uznane przez Bank jako potwierdzenie wykonania reklamowanej transakcji przez Klienta.

8. Z chwilą otrzymania zgłoszenia reklamacji lub otrzymania oświadczenia lub dokumentów o których mowa w ust. 7 Bank może uznać rachunek bankowy kwotą reklamowanej opłaty lub transakcji wraz z prowizją naliczoną na podstawie reklamowanej transakcji, z datą obciążenia rachunku bankowego i jednocześnie dokonać blokady środków na rachunku bankowym na kwotę odpowiadającą łącznej kwocie uznań z tytułu reklamacji. Blokada utrzymywana jest do dnia rozpatrzenia reklamacji i pomniejsza saldo dostępne rachunku bankowego.

Rozdział III Rozpatrywanie reklamacji

§ 7

1. Z zastrzeżeniem postanowień ust. 4 Bank rozpatruje złożoną reklamację nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. W szczególnych przypadkach **lub gdy niezbędne jest przekazanie reklamacji do podmiotu zewnętrznego powiązanego z produktem** dopuszcza się możliwość wydłużenia terminu rozpatrywania reklamacji.
2. Klient powinien zostać poinformowany o przyczynie wydłużenia terminu rozpatrzenia reklamacji i przewidywanego terminu odpowiedzi, który nie może być dłuższy niż 90 dni od dnia otrzymania reklamacji.
3. W przypadku uznania reklamacji za uzasadnioną, Bank naprawia szkodę w sposób zgodny z przepisami prawa.
4. W przypadku reklamacji transakcji kartowych o terminie i sposobie rozpatrzenia reklamacji Bank informuje Klienta w momencie rozpoczęcia procesu reklamacyjnego. Bank zobowiązuje się do rozpatrzenia reklamacji transakcji kartowej zgłoszonej przez Klienta w terminie 30 dni, a jeżeli reklamacja dotyczy informacji o transakcjach dokonywanych z udziałem akceptanta lub Organizacji Płatniczej nie później niż w okresie 5 dni roboczych od dnia uzyskania odpowiedzi od akceptanta lub Organizacji Płatniczej. W przypadku uzasadnionej konieczności przedłużenia tego terminu, wynikającej z przepisów danej Organizacji Płatniczej i specyfiki reklamacji kartowych. Klient zostanie niezwłocznie powiadomiony o tym fakcie w formie pisemnej. Reklamacje rozpatrywane będą zgodnie z procedurami Organizacji Płatniczej, które są jednolite dla wszystkich banków uczestników systemu.
5. W przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji transakcji kartowych karty kredytowej Bank zwalnia blokadę transakcji, a w przypadku decyzji negatywnej lub w przypadku dokonania bezpośredniego zwrotu środków przez akceptanta karty na rachunek karty kredytowej dokonuje obciążenia rachunku karty kredytowej oraz stosownej korekty odsetek.
6. W przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji transakcji kartowych karty debetowej, Bank odblokowuje środki, a w przypadku decyzji negatywnej lub w przypadku dokonania bezpośredniego zwrotu środków przez akceptanta karty na rachunek karty, Bank odblokowuje środki i ponownie obciąży rachunek bankowy kwotą reklamowanej opłaty lub transakcji wraz z prowizją naliczoną na podstawie reklamowanej transakcji.

Rozdział IV Sposoby udzielania odpowiedzi na reklamacje

§ 8

1. Odpowiedź na reklamację powinna zostać udzielona w formie właściwej dla formy jej złożenia, chyba że Klient złoży inną dyspozycję.
2. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 - 1) uzasadnienie faktyczne i prawne – chyba, że nie wymaga tego charakter podnoszonych zarzutów;
 - 2) wyczerpującą informację na temat zgłoszonego problemu ze wskazaniem odpowiednich fragmentów umowy lub wzorca umowy oraz stosownych przepisów prawa, chyba, że nie wymaga tego charakter podnoszonych zarzutów;
 - 3) wskazanie osoby udzielającej odpowiedzi z podaniem jej stanowiska służbowego; chyba
 - 4) w przypadku nieuwzględnienia roszczeń Klienta – odpowiedź powinna zawierać pouczenie o możliwościach odwołania, określonych w ust. 8, 9 i 10 poniżej..

Rozdział V Inne postanowienia

§ 9

1. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji lub rozpatrzenia reklamacji niezgodnie z żądaniem Klienta, Klient może zwrócić się do Banku o ponowne rozpatrzenie reklamacji w terminie 14 dni od daty otrzymania odpowiedzi na reklamację.
2. Klientowi przysługuje możliwość zwrócenia się o pomoc do:
 - 1) Komisji Nadzoru Finansowego
 - 2) Organizacji konsumenckich (Miejscowy lub Powiatowy Rzecznik Konsumenta)
 - 3) Arbitra Bankowego przy Związku Banków Polskich
- 3.. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji lub rozpatrzenia reklamacji niezgodnie z żądaniem Klienta, Klient może wystąpić z powództwem do sądu powszechnego.
4. mBank który jest częścią detaliczną BRE Banku SA podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.