



Regulamin przyjmowania i rozpatrywania reklamacji w mBanku

Łódź, październik 2012

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) **Bank**- BRE Bank S.A. prowadzący działalność detaliczną pod nazwą mBank;
 - 2) **Klient** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej;
 - 3) **Podmiot zewnętrzny** - oznacza to przedsiębiorcę lub przedsiębiorcę zagranicznego, w rozumieniu art. 4 ust.1 pkt 16a i 16b ustawy Prawo bankowe, któremu Bank na mocy art. 6a ust. 1 tej ustawy, powierzył wykonywanie w imieniu i na rzecz Banku pośrednictwa w zakresie czynności wymienionych w art. 5 i 6 ustawy prawo bankowe oraz wykonywanie czynności faktycznych związanych z działalnością bankową oraz przedsiębiorcę, który powierzył Bankowi pośredniczenie w sprzedaży produktów i usług w jego imieniu na mocy zawartej umowy o współpracy;
 - 4) **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. Pozostałe pojęcia występujące w Regulaminie mają znaczenie tożsame ze zdefiniowanymi w regulaminach właściwych dla danego produktu lub usługi.
3. W przypadku rozbieżności pomiędzy Regulaminem a regulaminem właściwym dla danego produktu lub usługi przyjmuje się postanowienia regulaminu właściwego dla danego produktu lub usługi.

ROZDZIAŁ II OGÓLNE ZASADY PRZYJMOWANIA REKLAMACJI

§ 3

1. Klient może składać Reklamacje:
 - 1) w formie elektronicznej za pośrednictwem wiadomości e-mail;
 - 2) w formie telefonicznej za pośrednictwem BTOK;
 - 3) w formie pisemnej w postaci reklamacji wysłanej na adres korespondencyjny Banku lub w postaci reklamacji opatrzonej podpisem Klienta i przekazanej w placówce Banku przez osobę upoważnioną przez Klienta;
 - 4) osobiście w placówce Banku.
2. W przypadku Reklamacji, dotyczących dyspozycji realizowanych w placówce Banku wskazane jest, aby Klient dołączył kopię dokumentów dyspozycji, których Reklamacja dotyczy.
3. Adresy, pod którymi można składać Reklamacje są dostępne w placówkach Banku oraz na stronie internetowej www.mBank.pl.
4. W przypadku złożenia Reklamacji w sposób inny, niż w formie pisemnej w postaci reklamacji wysłanej na adres korespondencyjny Banku, Bank na życzenie Klienta przekazuje mu potwierdzenie złożenia Reklamacji w trybie z nim uzgodnionym.
5. Reklamacje powinny zawierać imię, nazwisko, adres do korespondencji, oraz dodatkowo w przypadku Reklamacji składanych w formie określonej w ust. 1 pkt 3 numer PESEL i podpis, oraz wskazywać wraz ze szczegółowym opisem zdarzenia budzące zastrzeżenia oraz oczekiwania Klienta dotyczące sposobu naprawy szkody.

§ 4

1. O ile postanowienia Rozdziału III nie stanowią inaczej reklamacje należy składać niezwłocznie po zaistnieniu zdarzenia budzącego zastrzeżenia, nie później jednak niż w terminie 30 dni od dnia zaistnienia ww. zdarzenia lub od dnia uzyskania przez Klienta informacji o zdarzeniu.

Powyższy zapis nie ogranicza prawa Klienta do dochodzenia przeciwko Bankowi roszczeń na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa.

2. Zgłoszenie Reklamacji nie zwalnia Klienta z terminowej zobowiązań wobec Banku. Informacje o terminach, wysokości i tytułach spłaty kwot będących przedmiotem zobowiązania wobec Banku Klient może uzyskać za pośrednictwem BTOK.
3. W przypadku Reklamacji dotyczących transakcji płatniczych dodatkowo obowiązują zasady określone w Rozdziale III.

ROZDZIAŁ III ZASADY PRZYJMOWANIA REKLAMACJI DOTYCZĄCE TRANSAKcji PŁATNICZYCH

§ 5

1. Klient zobowiązany jest weryfikować zestawienie transakcji w celu kontrolowania prawidłowości rozliczeń transakcji płatniczych opłat i prowizji.
2. Klient zobowiązany jest niezwłocznie zgłosić Bankowi:
 - 1) stwierdzone nieautoryzowane, niewykonane lub nienależycie wykonane transakcje płatnicze w terminie:
 - a) 13 miesięcy od dnia obciążenia rachunku bankowego, w tym rachunku karty kredytowej, albo od dnia w którym transakcja płatnicza miała być wykonana- w przypadku transakcji płatniczych powodujących uznanie lub obciążenie rachunku bankowego , w tym rachunku karty kredytowej prowadzonego przez Bank na rzecz osoby fizycznej nie prowadzącej działalności gospodarczej;
 - b) 30 dni od dnia otrzymania przez Klienta wyciągu za bieżący cykl rozliczeniowy – w przypadku transakcji kartowych powodujących uznanie lub obciążenie rachunku karty kredytowej prowadzonego przez Bank na rzecz podmiotów prowadzących działalność gospodarczą;
 - c) 14 dni od dnia udostępnienia Klientowi zestawienia transakcji- w przypadku transakcji płatniczych powodujących uznanie lub obciążenie rachunku bankowego, z wyłączeniem rachunku karty kredytowej, prowadzonego przez Bank na rzecz podmiotów prowadzących działalność gospodarczą.
 - d) 3 dni od dnia otrzymania przez Klienta informacji od Dostawcy lub Banku o nieautoryzowanej lub nieprawidłowo wykonanej transakcji płatniczej lub w terminie 3 dni od uzyskania tej informacji w inny sposób, w zależności od tego które z tych okoliczności zaistniało jako pierwsze- w przypadku transakcji płatniczych powodujących uznanie lub obciążenie rachunku bankowego, w tym rachunku karty kredytowej prowadzonego przez Bank na rzecz podmiotów prowadzących działalność gospodarczą.
 - 2) stwierdzone błędy inne niż błędy wskazane w pkt 1 powyżej, w tym nieprawidłowe rozliczenie opłat i prowizji w terminie:
 - 1) 30 dni od dnia otrzymania przez Klienta wyciągu za bieżący cykl rozliczeniowy – w przypadku transakcji kartowych powodujących uznanie lub obciążenie rachunku karty kredytowej;
 - 2) 14 dni od dnia udostępnienia Klientowi zestawienia transakcji- w przypadku transakcji płatniczych powodujących uznanie lub obciążenie rachunku bankowego, z wyłączeniem rachunku karty kredytowej.
2. Niezgłoszenie przez Klienta nieautoryzowanej, niewykonanej lub nienależycie wykonanej transakcji płatniczej w terminie o którym mowa w ust. 2 pkt. 1 lit. a) powoduje, że roszczenia wobec Banku z tytułu nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych transakcji płatniczych wygasają.
3. Po otrzymaniu zgłoszenia o którym mowa w ust 2:
 - 1) dotyczącym rachunku bankowego, z wyłączeniem rachunku karty kredytowej- Bank może uznać rachunek bankowy kwotą reklamowanej opłaty lub transakcji wraz z prowizją naliczoną na podstawie reklamowanej transakcji płatniczej, z datą obciążenia rachunku bankowego i jednocześnie może 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 o wartość zablokowanego uznania rachunku.
 - 2) dotyczącym rachunku karty kredytowej- Bank może pomniejszyć wykorzystany limit kredytu o kwotę reklamowanej transakcji kartowej wraz z ewentualną prowizją naliczoną na podstawie reklamowanej transakcji kartowej, 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.

§ 6

1. W przypadku Reklamacji transakcji kartowej Bank może zwrócić się do Klienta, którego karta posłużyła do dokonania reklamowanej transakcji kartowej z prośbą o wypełnienie i przesłanie pisemnego oświadczenia określającego przyczynę Reklamacji, jeżeli nie wynika ono z treści Reklamacji oraz doręczenie kopii dowodu dokonania transakcji kartowej. Oświadczenie musi być podpisane przez Klienta, którego karta posłużyła do dokonania reklamowanej transakcji kartowej.
2. Bank może zwrócić się do Klienta, którego karta posłużyła do dokonania reklamowanej transakcji kartowej, z prośbą o niezwłoczne przesłanie dodatkowych dokumentów, w szczególności:
 - 1) wydruku z terminala potwierdzającego anulowanie transakcji kartowej - w przypadku anulowania transakcji kartowej,
 - 2) kodu, czyli numeru anulowania transakcji kartowej - w przypadku anulowania transakcji kartowej internetowej,
 - 3) wydruku z terminala potwierdzającego dokonanie płatności przy użyciu innej karty lub innego dokumentu potwierdzającego płatność gotówką - w przypadku, gdy transakcja kartowa nie doszła do skutku, a Klient dokonał płatności w inny sposób,
 - 4) wydruku z terminala potwierdzającego fakt nie dojścia transakcji kartowej do skutku - w przypadku, gdy transakcja kartowa nie doszła do skutku,
 - 5) dokumentu potwierdzającego dokonanie zwrotu towaru lub anulowania usługi- w przypadku dokonania zwrotu towaru lub anulowania usługi.
3. Klient powinien przechowywać dokumenty, o których mowa w ust. 2 przez okres 30 dni od dnia następującego po dniu otrzymania wyciągu, na którym wykazana została operacja, której dokument dotyczy.
4. Jeśli dokument, o którym mowa w ust.2 dotyczy transakcji, którą Klient kwestionuje i w sprawie której złożył Reklamację, Klient zobowiązany jest do przechowywania wyżej wskazanego dokumentu do momentu ostatecznego zakończenia procesu reklamacyjnego.
5. Jeśli nieotrzymanie przez Bank dokumentów o których mowa w ust. 1 i 2 uniemożliwia przeprowadzenie przez Bank postępowania reklamacyjnego zgodnie z regulacjami danej Organizacji Płatniczej, to odmowa wypełnienia, podpisania lub nieprzesłanie w terminie wskazanym przez Bank (nie krótszym niż 14 dni kalendarzowych od dnia otrzymania pisma Banku) dokumentów wymienionych w ust. 1 i 2 lub niezachowanie terminu określonego w ust. 1 będzie uznane przez Bank jako akceptacja transakcji przez Klienta.
6. 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 kartowej przez osobę do tego nieupoważnioną oraz o zastrzeżenie karty. Odmowa przekazania lub nieprzekazanie wyżej wymienionego dokumentu a także niezastrzeżenie karty 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 kartowej przez Klienta. Jeżeli data wydania dokumentu potwierdzającego zgłoszenie na Policję przypada po otrzymaniu wniosku z Banku, termin 14 dni kalendarzowych o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, biegnie od daty wydania tego dokumentu przez Policję.

ROZDZIAŁ IV ROZPATRYWANIE REKLAMACJI

§ 7

1. Z zastrzeżeniem postanowień ust. 4 i ust. 7 Bank niezwłocznie rozpatruje złożoną Reklamację, nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania Reklamacji.
2. W sprawach szczególnie trudnych, wymagających współpracy kilku właściwych merytorycznie jednostek organizacyjnych Banku lub gdy istnieje konieczność:
 - 1) uzyskania dodatkowych informacji od osób trzecich,
 - 2) uzyskania od Klienta dodatkowych wyjaśnień lub dokumentów,
 - 3) dokonania weryfikacji lub pozyskania danych z systemu informatycznego Banku,
 - 4) przekazania Reklamacji do podmiotu zewnętrznego powiązanego z produktem, albo
 - 5) wystąpienia określonego zdarzenia związanego z Reklamacją Klienta w czasie dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania Reklamacjidopuszcza się możliwość wydłużenia terminu rozpatrywania Reklamacji..

3. Wydłużenie terminu może jednak nastąpić tylko w sytuacji, gdyby mimo dołożenia należytej staranności i podjęcia wszelkich niezbędnych działań sprawa nie została wyjaśniona, a udzielenie odpowiedzi nie rozwiązałoby istoty Reklamacji Klienta i skutkowałoby koniecznością wznowienia procesu reklamacyjnego.
4. Klient jest informowany przed upływem 30 dniowego terminu o przyczynie wydłużenia terminu rozpatrzenia Reklamacji i przewidywanego terminu odpowiedzi, który nie może być w każdym przypadku dłuższy niż 90 dni od dnia otrzymania Reklamacji oraz o okolicznościach, które mają zostać ustalone w wydłużonym terminie.
5. Jeżeli rozwiązanie Reklamacji uzależnione jest od wydania decyzji, orzeczenia, wyroku lub innej formy zakończenia postępowania przez organ administracji państwowej lub wymiaru sprawiedliwości i postępowanie to nie zostanie zakończone w terminie 90 dni od dnia otrzymania Reklamacji, wówczas postępowanie reklamacyjne zostanie zamknięte przez Bank. Bank wznowi postępowanie reklamacyjne po otrzymaniu dokumentu potwierdzającego zakończenie postępowania przez organ administracji państwowej lub wymiaru sprawiedliwości
6. W przypadku uznania Reklamacji za uzasadnioną, Bank naprawia szkodę zgodnie z przepisami prawa.
7. W przypadku Reklamacji transakcji kartowej o terminie i sposobie rozpatrzenia Reklamacji Bank informuje Klienta w momencie rozpoczęcia procesu reklamacyjnego. Bank zobowiązuje się do niezwłocznego rozpatrzenia Reklamacji transakcji kartowej zgłoszonej przez Klienta nie później niż w terminie 14 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 płatności danej Organizacji Płatniczej.
8. W przypadku pozytywnego rozpatrzenia Reklamacji dotyczącej uznania lub obciążenia rachunku 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.
9. W przypadku pozytywnego rozpatrzenia Reklamacji dotyczącej uznania lub obciążenia rachunku bankowego, z wyłączeniem rachunku karty kredytowej Bank, w sytuacji wskazanej w §5 ust 3 pkt. 1 odblokowuje środki, a w przypadku decyzji negatywnej lub w przypadku dokonania bezpośredniego zwrotu środków przez akceptanta karty na rachunek bankowy, Bank odblokowuje środki i ponownie obciąży rachunek bankowy kwotą reklamowanej opłaty lub transakcji płatniczej wraz z prowizją naliczoną na podstawie reklamowanej transakcji.
10. W przypadku decyzji negatywnej lub w przypadku dokonania bezpośredniego zwrotu środków przez akceptanta karty na rachunek bankowy, w tym rachunek karty kredytowej, Bank dokonuje obciążenia powyższego rachunku kwotą którą został uznany rachunek w momencie rozpoczęcia procesu reklamacyjnego równą kwocie reklamowanej transakcji płatniczej wraz z ewentualną prowizją naliczoną z tytułu realizacji reklamowanej transakcji płatniczej oraz stosownej korekty odsetek. Jeżeli została założona blokada Bank odblokowuje środki.
11. Obciążenie, o którym mowa w ust. 8 ma miejsce z datą, z jaką nastąpiło uznanie rachunku bankowego, o którym mowa w §5 i jest dokonywane niezależnie od kwoty dostępnych środków rachunku bankowego, w tym rachunku karty kredytowej w ramach którego są rozliczane operacje kartą wydaną Klientowi.
12. Postanowienia niniejszego paragrafu nie uchybiają terminom przewidzianym w obowiązujących przepisach prawa w tym ustawie o usługach płatniczych, ustawie o elektronicznych instrumentach płatniczych i ustawie prawo bankowe.

ROZDZIAŁ V 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, regulaminu, warunków, taryfy prowizji i opłat bankowy, tabel stóp procentowych lub innego wiążącego wzorca umowy oraz stosownych przepisów prawa, chyba, że nie wymaga tego charakter podnoszonych zarzutów;
- 3) wskazanie osoby udzielającej odpowiedzi z podaniem jej stanowiska służbowego;
- 4) w przypadku nieuwzględnienia roszczeń Klienta – odpowiedź powinna zawierać pouczenie o możliwościach odwołania, określonych w § 11.

ROZDZIAŁ VI ZMIANA REGULAMINU REKLAMACJI

§ 9

Bank może dokonywać zmian Regulaminów z ważnych przyczyn. Za ważne przyczyny uznaje się:

1. wprowadzenie nowych lub zmian powszechnie obowiązujących przepisów prawa dotyczących usług świadczonych przez Bank na podstawie niniejszego Regulaminu;
2. zmiany lub pojawienie się nowych interpretacji powszechnie obowiązujących przepisów prawa na skutek orzeczeń sądów albo decyzji, rekomendacji lub zaleceń Narodowego Banku Polskiego, Komisji Nadzoru Finansowego lub innych organów władzy i administracji publicznej, wpływająca na postanowienia niniejszego Regulaminu;
3. zmiany produktów i usług do warunków rynkowych związanych z postępem technicznym, technologicznym i informatycznym, wpływająca na postanowienia niniejszego Regulaminu;
4. dostosowanie produktów i usług do zmian wprowadzanych w funkcjonującym w Banku systemie informatycznym;
5. rozszerzenie lub zmianę ulepszenie funkcjonalności istniejących produktów i usług wpływająca na postanowienia niniejszego Regulaminu;
6. zmiany w zakresie usług świadczonych przez Bank na podstawie Umowy i niniejszego Regulaminu wpływająca na postanowienia niniejszego Regulaminu oraz zmianę oferty Banku.

§ 10

1. Bank informuje Klienta o zmianach niniejszego Regulaminu na 14 dni przed datą ich wejścia w życie poprzez powiadomienie:
 - 1) w formie elektronicznej za pośrednictwem komunikatu w systemie transakcyjnym Banku lub za pośrednictwem wiadomości e-mail wysyłanej przez Bank na adres e-mail Klienta zarejestrowany w Banku, lub
 - 2) w formie wiadomości SMS wysyłanej przez Bank na numer telefonu Klienta zarejestrowany w Banku, lub
 - 3) w formie pisemnej- w postaci informacji wysyłanej przez Bank na adres korespondencyjny Posiadacza lokaty zarejestrowany w Banku.
2. Bank udostępnia także informację o zmianie niniejszych Warunków:
 - 1) za pośrednictwem strony internetowej Banku;
 - 2) za pośrednictwem BTOK.

ROZDZIAŁ VII INNE POSTANOWIENIA

§ 11

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. W przypadku sporu powstałego między Klientem a Bankiem Strony podejmą starania w celu jego rozstrzygnięcia w drodze polubownej.
3. W przypadku niemożności uzyskania polubownego, pozasądowego rozstrzygnięcia sporu zgodnie z ust. 2 Klient ma prawo:
 - 3) zwrócić się o pomoc do Organizacji konsumenckich (Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta);
 - 4) złożyć wniosek o rozstrzygnięcie sporu bezpośrednio do Bankowego Arbitra Konsumenckiego działającego przy Związku Banków Polskich. Zasady dostępu do procedury rozstrzygania sporów przez Arbitra Bankowego, opisane są na stronie internetowej www.zbp.pl.
4. Wszelkie spory nierozwiązane w drodze polubownej bądź na mocy decyzji Bankowego Arbitra Konsumenckiego, mogą być również rozstrzygane przez właściwy miejscowo i rzeczowo sąd powszechny w Rzeczypospolitej Polskiej.

5. Organem nadzoru właściwym w sprawach ochrony konsumentów jest Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Organem nadzoru nad działalnością Banku jest także Komisja Nadzoru Finansowego uprawniona do rozpoznawania skarg na działanie Banku.