



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:

- 1) **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;
- 2) **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;
- 3) **bank beneficjenta/odbiorcy** - bank, który dokonuje rozliczenia przekazu z beneficjentem/odbiorcą;
- 4) **bank pośredniczący** - bank, z którego usług korzysta bank zleceńodawcy kierując przekaz do banku beneficjenta;
- 5) **bank zleceńodawcy** - bank krajowy, który przyjmuje od Zleceńodawcy dyspozycję i dokonuje wystawienia przekazu;
- 6) **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;
- 7) **data waluty** - moment w czasie, od którego lub do którego Bank nalicza odsetki od środków pieniężnych, którymi obciążono lub uznano rachunek;
- 8) **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;
- 9) **dzień roboczy** - dzień, w którym Bank zleceńodawcy lub beneficjenta, prowadzi działalność wymaganą do wykonania transakcji płatniczej;
- 10) **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;
- 11) **Klient** - Klient indywidualny lub instytucjonalny;
- 12) **Klient indywidualny** - osoba fizyczna;
- 13) **Klient instytucjonalny** - podmiot gospodarczy bądź instytucja, Klient Banku niebędący Klientem indywidualnym;
- 14) **nadawca** - osoba fizyczna, osoba prawna oraz jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną o ile posiada zdolność prawną, składająca dyspozycję zlecenia płatniczego;
- 15) **NRB** - Numer Rachunku Bankowego - polski standard określający sposób numeracji rachunków bankowych, będący unikatowym identyfikatorem;
- 16) **odbiorca** - osoba fizyczna, osoba prawna oraz jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną o ile posiada zdolność prawną, będąca odbiorcą środków pieniężnych stanowiących przedmiot transakcji płatniczej;
- 17) **odwołanie** - wystąpienie Klienta wyrażone na piśmie, odnoszące się do odpowiedzi udzielonej przez Bank na wcześniej złożoną reklamację;
- 18) **pojedyncza transakcja płatnicza** - zainicjowana przez nadawcę wpłata nieobjęta umową rachunku bankowego;
- 19) **przedsiębiorca konsument** - osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, osoba fizyczna prowadząca działalność rolniczą, spółka cywilna;
- 20) **reklamacja** - pierwsze lub kolejne w danej sprawie wystąpienie skierowane do Banku przez Zleceńodawcę, w którym Zleceńodawca zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Bank z wyłączeniem wystąpień będących odwołaniem;
- 21) **skarga** - skierowane do Banku przez klienta oświadczenie będące wyrazem niezadowolenia w związku z świadczeniem usług przez Bank;
- 22) **strona internetowa Banku** - www.mbsw.pl;
- 23) **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;
- 24) **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;

- 25) **transakcja płatnicza** - zainicjowana przez zleceńodawcę wpłata lub wypłata środków pieniężnych;
- 26) **zgłoszenie** - wystąpienie / wniosek o wyjaśnienie bądź rozpoznanie sprawy Zleceńodawcy, niemający charakteru reklamacji np. zgłoszenie dotyczące nieautoryzowanej transakcji płatniczej;
- 27) **zlecenie płatnicze** - oświadczenie zleceńodawcy zawierające polecenie wykonania transakcji płatniczej, złożone w ustalonej z Bankiem formie;
- 28) **zleceńodawca / płatnik** - płatnik będący podmiotem zlecającym dokonanie transakcji płatniczej.

Rozdział 2. Realizacja pojedynczej transakcji płatniczej

§ 3.

1. Bank realizuje zlecenia płatnicze na podstawie dyspozycji nadawcy, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz regulacjami obowiązującymi w Banku.
2. Każde zlecenie płatnicze w ramach pojedynczej transakcji płatniczej składane w Banku, aby zostało prawidłowo wykonane wymaga podania nazwy nadawcy, kwoty, numeru NRB oraz nazwy odbiorcy.
3. Bank realizując zlecenie płatnicze przyjmuje autoryzację transakcji poprzez złożenie własnoręcznego podpisu nadawcy.
4. Bank, w ramach pojedynczej transakcji płatniczej przeprowadza rozliczenia pieniężne w PLN w formie gotówkowej, poprzez dokonanie wpłaty gotówki na wskazany rachunek.
5. Za podstawę identyfikacji przy wykonaniu transakcji płatniczej, przyjmuje się numer rachunku w standardzie NRB będący unikatowym identyfikatorem.
6. 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.
7. 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.
8. Bank ma prawo odmówić wykonania zlecenia płatniczego, jeżeli:
 - 1) nadawca nie podał w zleceniu płatniczym niezbędnych danych do jego realizacji lub dane są sprzeczne bądź niepełne;
 - 2) wykonanie zlecenia płatniczego będzie pozostawało w sprzeczności z przepisami prawa, porozumieniami międzynarodowymi lub umowami międzybankowymi.
9. W przypadku odmowy wykonania zlecenia płatniczego, nadawca ma możliwość sprostowania zidentyfikowanych przez Bank błędów poprzez ponowne złożenie poprawnego zlecenia płatniczego.
10. Bank może wstrzymać wykonanie zlecenia płatniczego w przypadku awarii systemu informatycznego lub telekomunikacyjnego uniemożliwiającego dostęp do zapisów księgowych i bieżącej obsługi rachunku bankowego.
11. Bank zobowiązuje się do uznania rachunku odbiorcy kwotą pojedynczej transakcji płatniczej, nie później niż do końca następnego dnia roboczego po otrzymaniu zlecenia płatniczego.
12. Bank odpowiada za wykonanie zleceń płatniczych zgodnie z ich treścią.
13. 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.

1. Nadawca ma prawo do składania reklamacji / skargi / zgłoszenia, jeżeli stwierdzi, że zlecenie płatnicze nie zostało wykonane zgodnie z dyspozycją.
2. Reklamacja / skarga / zgłoszenie związana z brakiem wpływu na rachunek beneficjenta nie może być złożona przed upływem terminu określonego w § 3 ust. 11.
3. Nadawcy przysługuje roszczenie o zwrot opłat i odsetek, którymi nadawca obciążony został w wyniku niewykonania lub nienależytego wykonania pojedynczej transakcji płatniczej.
4. Opłaty, odsetki, o których mowa powyżej wypłaca się jedynie na pisemny wniosek nadawcy składającego reklamację / skargę / zgłoszenie.
5. W przypadku niewykonania pojedynczej transakcji płatniczej, Bank obowiązany 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 / zgłoszenia 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 tego 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. W przypadku braku odpowiedzi ze strony Banku w terminie 15 dni roboczych od dnia złożenia reklamacji lub braku przedstawienia uzasadnienia przekroczenia terminu na udzielenie odpowiedzi na reklamację Klienta będącego osobą fizyczną, reklamację uznaje się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.
3. Bank udziela odpowiedzi na reklamację / skargę na piśmie z zastrzeżeniem, że udzielenie odpowiedzi na reklamację / skargę w wybranej przez Klienta formie nie może powodować wystąpienia ryzyka ujawnienia tajemnicy bankowej osobom nieuprawnionym. Odpowiedź na reklamację / skargę może być dostarczona pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek Klienta.
4. Bank nie pobiera opłat i prowizji za przyjęcie i rozpatrzenie reklamacji/skargi.
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. 3, 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, lub
 - b) ustnie – telefonicznie lub osobiście w placówce Banku, przy czym 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 Klient ma prawo do złożenia odwołania od decyzji Banku do:
 - 1) Zarządu Banku w terminie 30 dni od dnia otrzymania odpowiedzi na reklamację / skargę ;
 - 2) Miejskiego Rzecznika Konsumenta lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta (przysługuje Klientowi posiadającemu status konsumenta);
 - 3) Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego, działającego przy Związku Banków Polskich w celu pozasądowego rozstrzygnięcia sporu (przysługuje Klientowi posiadającemu status konsumenta) w przypadkach roszczeń określonych w Regulaminie Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego, dostępnym na stronie internetowej Związku Banków Polskich (www.zbp.pl);
 - 4) Rzecznika Finansowego poprzez wystąpienie z wnioskiem 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 poprzez wystąpienie 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 opłaty i prowizje, 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 należyte udokumentowane podstawy, aby podejrzewać oszustwo dokonane przez zgłaszającego nieautoryzowaną transakcję 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 2 stycznia 2024 r.

Załączniki:

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