

# ZASADY REALIZACJI POJEDYNCZYCH TRANSAKCJI PŁATNICZYCH W MAŁOPOLSKIM BANKU SPÓŁDZIELCZYM

## Rozdział 1. Postanowienia ogólne

### § 1.

Postanowienia Zasad określają warunki i tryb realizacji transakcji płatniczych Zleceniodawców nie posiadających w Banku rachunku bankowego.

### § 2.

Użyte w Zasadach określenia oznaczają:

- 1) **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;
- 2) **bank beneficjenta/odbiorcy** - bank, który dokonuje rozliczenia przekazu z beneficjentem/odbiorcą;
- 3) **bank pośredniczący** - bank, z którego usług korzysta bank zleceniodawcy kierując przekaz do banku beneficjenta;
- 4) **bank zleceniodawcy** - bank krajowy, który przyjmuje od Zleceniodawcy dyspozycję i dokonuje wystawienia przekazu;
- 5) **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;
- 6) **data waluty** – moment w czasie, od którego lub do którego Bank nalicza odsetki od środków pieniężnych, którymi obciążono lub uznano rachunek;
- 7) **data waluty spot** - standardowy termin rozliczenia transakcji przypadający na drugi dzień roboczy po dniu złożenia zlecenia, pod warunkiem, iż zostało ono złożone zgodnie z obowiązującym w Banku Godzinami granicznymi realizacji pojedynczych transakcji płatniczych;
- 8) **dzień roboczy** - dzień, w którym Bank zleceniodawcy lub beneficjenta prowadzi działalność wymaganą do wykonania transakcji płatniczej;
- 9) **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;
- 10) **Klient / skarżący** - Klient indywidualny lub instytucjonalny;
- 11) **Klient indywidualny** - osoba fizyczna;
- 12) **Klient instytucjonalny** - osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, o ile posiada zdolność prawną oraz osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą na własny rachunek, w tym również osoba prowadząca gospodarstwo rolne;
- 13) **nadawca** – osoba fizyczna, osoba prawna oraz jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną o ile posiada zdolność prawną, składająca dyspozycję zlecenia płatniczego;
- 14) **NRB** - Numer Rachunku Bankowego - polski standard określający sposób numeracji rachunków bankowych, będący unikatowym identyfikatorem;
- 15) **odbiorca** – osoba fizyczna, osoba prawna oraz jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną o ile posiada zdolność prawną, będąca odbiorcą środków pieniężnych stanowiących przedmiot transakcji płatniczej;
- 16) **pojedyncza transakcja płatnicza** – zainicjowana przez nadawcę wpłata nieobjęta umową rachunku bankowego;
- 17) **reklamacja** – wystąpienie skierowane do Banku przez Zleceniodawcę, w którym Zleceniodawca zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Bank;
- 18) **skarga** – skierowane do Banku przez klienta oświadczenie będące wyrazem niezadowolienia w związku z świadczeniem usług przez Bank;
- 19) **strona internetowa Banku** – [www.mbsw.pl](http://www.mbsw.pl), strona, na której dostępne są m.in.: Taryfa opłat i prowizji oraz Tabela kursowa;
- 20) **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;
- 21) **Taryfa** – obowiązująca w Banku Taryfa opłat i prowizji bankowych Małopolskiego Banku Spółdzielczego dla Klientów instytucjonalnych lub Taryfa opłat i prowizji bankowych Małopolskiego Banku Spółdzielczego dla Klientów indywidualnych dostępna na stronie internetowej Banku [www.mbsw.pl](http://www.mbsw.pl) i w placówkach Banku;
- 22) **transakcja płatnicza** – zainicjowana przez zleceniodawcę wpłata lub wypłata środków pieniężnych;
- 23) **zgłoszenie** – wystąpienie / wniosek o wyjaśnienie bądź rozpoznanie sprawy Zleceniodawcy, niemający charakteru reklamacji np. zgłoszenie dotyczące nieautoryzowanej transakcji płatniczej;
- 24) **zlecenie płatnicze** – oświadczenie zleceniodawcy zawierające polecenie wykonania transakcji płatniczej, złożone w ustalonej z Bankiem formie;
- 25) **zleceniodawca / 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 zlecenia płatnicze przyjmuje autoryzację transakcji poprzez złożenie własnoręcznego podpisu nadawcy.
4. Bank, w ramach pojedynczej transakcji płatniczej przeprowadza rozliczenie pieniężne w PLN w formie gotówkowej, poprzez dokonanie wpłaty gotówki na wskazany rachunek.
5. Za podstawę identyfikacji przy wykonaniu transakcji płatniczych 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.
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. Bank nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie pojedynczej transakcji płatniczej spowodowane:
  - 1) siłą wyższą;
  - 2) działaniem lub zaniechaniem wynikającym z innych przepisów prawa;
  - 3) niewłaściwym wypełnieniem dyspozycji przez nadawcę poprzez podanie nieprawidłowego NRB bez względu na dostarczone przez nadawcę inne informacje dodatkowe.

## 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. W przypadku, gdy powyższe nie pokryje szkody, nadawcy przysługuje odszkodowanie uzupełniające na zasadach ogólnych.
4. Opłaty, odsetki oraz odszkodowanie uzupełniające, 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, oraz 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 rozpatruje reklamację / skargę / zgłoszenia bez zbędnej zwłoki jednak nie później niż w terminie do 15 dni roboczych od daty otrzymania reklamacji / skargi / zgłoszenia.
2. W przypadku, gdy rozpatrzenie reklamacji / skargi / zgłoszenia nie będzie możliwe w terminie 15 dni roboczych z uwagi na złożoność sprawy, Bank poinformuje o tym na piśmie Posiadacza rachunku, wskazując przyczynę opóźnienia i 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. Niezgłoszenie reklamacji / skargi / zgłoszenia w terminie 13 miesięcy od dnia, w którym pojedyncza transakcja płatnicza miała być wykonana powoduje wygaśnięcie roszczeń nadawcy.
4. Reklamacja / skarga / zgłoszenie powinna zawierać dokładny opis zdarzenia lub przedmiotu zastrzeżeń Klienta wobec Banku oraz dane Klienta w szczególności: imię i nazwisko lub nazwę Klienta 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 warunkuje rozpatrzeniem reklamacji / skargi / zgłoszenia.
5. Klient może złożyć reklamację / skargę / zgłoszenie w następującej formie:
  - a) pocztą tradycyjną kierując pismo na adres korespondencyjny Centrali Banku: Małopolski Bank Spółdzielczy, ul. Kilińskiego 2, 32-020 Wieliczka lub adres Oddziału obsługującego Klienta - pełna lista Oddziałów z danymi kontaktowymi dostępna jest na stronie internetowej Banku: [www.mbsw.pl](http://www.mbsw.pl), lub
  - b) telefonicznie - pełna lista Oddziałów z danymi kontaktowymi dostępna jest na stronie internetowej Banku: [www.mbsw.pl](http://www.mbsw.pl), lub
  - c) pocztą elektroniczną z wykorzystaniem adresu poczty elektronicznej Banku: [info@mbsw.pl](mailto:info@mbsw.pl), lub
  - d) za pośrednictwem usługi bankowości elektronicznej, lub
  - e) pisemnie lub ustnie w placówce Banku przy czym przyjęcie reklamacji / skargi / zgłoszenia w formie ustnej wymaga potwierdzenia jej złożenia na formularzu zgłoszeniowym.
6. Bieg terminu rozpatrywania reklamacji / skargi / zgłoszenia rozpoczyna się w dniu jej wpływu do Banku.
7. Klient uprawniony jest do złożenia reklamacji / skargi / zgłoszenia przez pełnomocnika, na podstawie prawidłowo sporządzonego pełnomocnictwa.
8. W uzasadnionych przypadkach, gdy zachodzi konieczność przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego i ww. terminy rozpatrzenia reklamacji / skargi / zgłoszenia nie mogą zostać dotrzymane, Bank przed upływem tego terminu, informuje Klienta o przyczynie opóźnienia ze wskazaniem okoliczności, które muszą zostać ustalone oraz przewidywanego termin rozpatrzenia reklamacji / skargi / zgłoszenia i udzielenia odpowiedzi.
9. Klient ma prawo do złożenia odwołania od decyzji Banku na sposób załatwienia skargi/reklamacji/zgłoszenia do:
  - 1) Zarządu Banku w terminie 30 dni od dnia otrzymania odpowiedzi na reklamację / skargę / zgłoszenie;
  - 2) Miejskiego Rzecznika Konsumenta lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta;
  - 3) Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego, działającego przy Związku Banków Polskich w celu pozasądowego rozstrzygnięcia sporu w przypadkach roszczeń określonych w Regulaminie Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego, dostępnym na stronie internetowej Związku Banków Polskich ([www.zbp.pl](http://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 i o Rzeczniku Finansowym;
  - 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;
  - 6) Sądu Polubownego działającego przy Komisji Nadzoru Finansowego na zasadach określonych w Regulaminie Sądu Polubownego, dostępnym na stronie internetowej [www.knf.gov.pl](http://www.knf.gov.pl);
  - 7) Sądu Powszechnego właściwego do rozpoznania sprawy poprzez wystąpienie z powództwem.

#### **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 Ogólnego rozporządzenia o ochronie danych (Rozporządzenie nr 2016/679) znajdują się na stronie internetowej Banku: [www.mbsw.pl](http://www.mbsw.pl).
3. Za czynności związane z realizacją zleceń płatniczych, Bank pobiera opłaty i prowizje zgodnie z obowiązującą w dacie dokonania czynności objętej opłatą lub prowizją „Taryfą opłat i prowizji bankowych Małopolskiego Banku Spółdzielczego dla Klientów instytucjonalnych” lub „Taryfą opłat i prowizji bankowych Małopolskiego Banku Spółdzielczego dla Klientów indywidualnych” dostępnych w placówkach Banku lub na stronie internetowej Banku [www.mbsw.pl](http://www.mbsw.pl).
4. Właściwym dla Banku organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego z siedzibą przy ul. Pięknej 20, 00-549 Warszawa, adres korespondencyjny Urzędu: Komisja Nadzoru Finansowego, Plac Powstańców Warszawy 1, skr. poczt. 419, 00-950 Warszawa 1.
5. W sprawach nieuregulowanych niniejszymi zasadami mają zastosowanie przepisy Ustawy Prawo bankowe, Ustawy o usługach płatniczych, Ustawy Kodeks cywilny oraz inne powszechnie obowiązujące właściwe przepisy prawa.

Obowiązuje od dnia 15 grudnia 2019 r.

Załączniki:

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