

# Regulamin przyjmowania i rozpatrywania reklamacji w ramach bankowości detalicznej mBanku S.A.

obowiązuje od 13 lutego 2026 r.



**mBank.pl**

## Spis treści

1. Co znajdziesz w regulaminie? .....	3
2. Poznaj definicje zwrotów, których często używamy w regulaminie .....	3
3. Jak możesz złożyć reklamację? .....	4
4. Reklamacje dotyczące transakcji płatniczych – szczegółowe zasady .....	6
5. Jak rozpatrujemy reklamacje .....	10
6. Jak odpowiadamy na reklamacje? .....	13
7. Kiedy możemy zmienić regulamin? .....	14
8. Kiedy i jak prześlemy informację o zmianie regulaminu?.....	15
9. Inne postanowienia .....	16

## 1. Co znajdziesz w regulaminie?

- 1) W regulaminie opisujemy:
  - a) jak przyjmujemy i rozpatrujemy reklamacje,
  - b) jak możesz złożyć reklamację,
  - c) jak udzielamy odpowiedzi na reklamację,
  - d) kiedy i jak możesz się odwołać od naszej decyzji.
- 2) Regulamin stosujemy łącznie z regulaminami właściwymi dla danego produktu lub usługi.
- 3) W sprawach nieuregulowanych w tym regulaminie stosujemy regulamin właściwy dla danego produktu lub usługi.
- 4) Osobom, które nie są stroną umowy z nami, a złożyły reklamację (albo reklamacja ich dotyczy), z regulaminem przekazujemy informacje o przetwarzaniu dotyczących ich danych osobowych.

## 2. Poznaj definicje zwrotów, których często używamy w regulaminie

- 1) Zwróć uwagę na to, że w regulaminie używamy zwrotów typu „Ty” oraz „my”:
  - a) jeśli piszemy w formie „Ty” (Ciebie, Ci, Twój, itp.) – mamy na myśli każdą osobę, która złożyła reklamację. Jest nią m.in. posiadacz rachunku, kredytobiorca, pełnomocnik, osoba, która nie zawarła z nami umowy lub która przestała być stroną umowy. Zasada dotyczy także zdań, gdy używamy słów, takich jak „możesz”, „określasz”,
  - b) jeśli piszemy w formie „my” – mamy na myśli mBank S.A. Zasada dotyczy także zdań, gdy używamy słów, takich jak np. „prowadzimy”, „realizujemy”, „zmieniamy”.
- 2) To jest spis określeń, które mają szczególne znaczenie w regulaminie. Zapoznaj się z nimi, ponieważ często ich używamy:

Pojęcie	Wyjaśnienie
<b>agent</b>	nasz przedstawiciel, który działa dla nas i w naszym imieniu.
<b>bank</b>	mBank S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Prosta 18, 00-850 Warszawa. Dane rejestrowe: <ul style="list-style-type: none"><li>• KRS 0000025237, wpis do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego</li><li>• NIP: 526-021-50-88</li><li>• kapitał zakładowy, stan na 01.01.2025 r., 169.987.892 złotych, wpłacony w całości.</li></ul> Dane kontaktowe: <ul style="list-style-type: none"><li>• adres do korespondencji: mBank S.A. Bankowość Detaliczna, skrytka pocztowa 2108, 90-959 Łódź 2</li><li>• adres do korespondencji dla klientów Private Banking: mBank S.A. Private Banking, ul. Prosta 18, 00-850 Warszawa</li><li>• adres do e-Doręczeń: AE:PL-84674-28130-IHBTU-14</li><li>• e-mail: <a href="mailto:kontakt@mbank.pl">kontakt@mbank.pl</a></li><li>• nr telefonu do BOK (mLinii): 42 6 300 800</li></ul>

Pojęcie	Wyjaśnienie
	<ul style="list-style-type: none"> <li>nr telefonu do Centrum Telefonicznego Private Banking: 801 637 666 (gdy jesteś klientem Private Banking).</li> </ul>
<b>BOK</b>	Biuro Obsługi Klientów, czyli nasi konsultanci, z którymi porozmawiasz przez telefon, połączenie audio, video oraz czat.
<b>dostawca trzeci</b>	podmiot inny niż my, który świadczy jedną z usług: <ul style="list-style-type: none"> <li>inicjuje z rachunku transakcję płatniczą na Twój wniosek,</li> <li>dostarcza w trybie on-line skonsolidowane informacje o rachunkach lub rachunkach prowadzonych przez dostawców innych niż my,</li> <li>wydaje instrumenty płatnicze oparte na karcie płatniczej, którymi możesz wykonywać transakcje płatnicze.</li> </ul>
<b>firma</b>	przedsiębiorca, w tym osoba prawna lub jednostka organizacyjna, która nie jest osobą prawną a także osoba prawna, która nie jest przedsiębiorcą.
<b>klient</b>	osoba fizyczna (w tym klient Private Banking) lub firma, z którą zawarliśmy umowę.
<b>klient Private Banking</b>	osoba fizyczna, która korzysta z produktów lub usług Private Banking.
<b>nasza strona internetowa</b>	strona <a href="http://www.mbank.pl">mBanku</a> (pełny adres strony internetowej <a href="http://www.mbank.pl">www.mbank.pl</a> ). Nazywamy ją także stroną internetową banku.
<b>oddział</b>	nasza jednostka organizacyjna, która prowadzi obsługę klientów Private Banking. Dane teleadresowe oddziałów znajdziesz na naszej stronie internetowej albo dowiesz się o nich w BOK.
<b>placówka</b>	nasza jednostka organizacyjna, która prowadzi obsługę klientów. Dane teleadresowe placówek znajdziesz na naszej stronie internetowej albo dowiesz się o nich w BOK.
<b>regulamin</b>	ten regulamin.
<b>reklamacja</b>	wystąpienie, w którym zgłaszasz zastrzeżenia do usług, które świadczymy my lub nasz agent. Twoje zastrzeżenia mogą także dotyczyć przetwarzania danych osobowych.

3) Wyjaśnienia pozostałych określeń, którymi się posługujemy, znajdziesz w regulaminie obsługi klientów, regulaminach i innych dokumentach do danego produktu lub usługi.

### 3. Jak możesz złożyć reklamację?

1) Reklamacje możesz składać tak, jak Ci wygodnie:

Forma	Jak możesz złożyć reklamację	Dodatkowe informacje
na piśmie w postaci elektronicznej	<ul style="list-style-type: none"> <li>• e-mailem</li> <li>• w serwisie transakcyjnym</li> <li>• w aplikacji mobilnej</li> <li>• na czacie</li> <li>• na adres do doręczeń elektronicznych</li> </ul>	<p>na naszej stronie internetowej udostępniamy:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• adres e-mailowy, na który możesz wysłać reklamację</li> <li>• informację jakie reklamacje możesz złożyć w serwisie transakcyjnym i aplikacji mobilnej oraz na czacie</li> <li>• adres do doręczeń elektronicznych</li> </ul>
ustnie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• osobiście w placówce lub w oddziale</li> <li>• podczas rozmowy z pracownikiem BOK – telefonicznie, przez video lub audio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• nagrywamy wszystkie rozmowy prowadzone przez BOK (w celach dowodowych). Dlatego, jeśli chcesz skorzystać z tej formy, potrzebujemy Twojej zgody na: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ nagrywanie rozmowy – przy połączeniu telefonicznym lub</li> <li>✓ utrwalanie wizerunku – przy połączeniu video</li> </ul> </li> <li>• jeśli nie zgadzasz się na to, złóż reklamację inaczej (np. na piśmie)</li> <li>• nagranie rozmowy z bankiem (także nagranie z utrwalonym Twoim wizerunkiem) jest poufne. Możemy je wykorzystać wyłącznie: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ jako dowód na to, że złożyłeś dyspozycję/reklamację lub/i prawidłowo obsłużyliśmy Twoją dyspozycję (w tym zlecenie płatnicze) lub</li> <li>✓ w związku z postępowaniem prowadzonym przed organami wymiaru sprawiedliwości, ścigania, nadzoru nad rynkiem finansowym lub konsumenckim (także na ich żądanie w sytuacjach opisanych w przepisach prawa)</li> </ul> </li> </ul>
na piśmie w postaci papierowej	<ul style="list-style-type: none"> <li>• wyślij ją na nasz adres korespondencyjny</li> <li>• złóż w placówce lub oddziale</li> </ul>	<p>na naszej stronie internetowej są dostępne adresy:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• korespondencyjny banku</li> <li>• placówek i oddziałów</li> </ul>

2) Każda reklamacja powinna zawierać:

- a) Twoje imię, nazwisko,
- b) adres do korespondencji,
- c) szczegółowy opis zdarzenia budzącego zastrzeżenia,
- d) Twoje oczekiwania dotyczące sposobu rozstrzygnięcia reklamacji.

3) Jeśli składasz reklamację:

- a) na piśmie w postaci papierowej i wysyłasz ją na adres korespondencyjny banku – podaj nam także PESEL i podpisz reklamację,
  - b) na piśmie w postaci elektronicznej – podaj również numer rachunku (którego jesteś właścicielem lub pełnomocnikiem) w banku.
- 4) Jeśli reklamacja dotyczy zgłoszenia transakcji nieautoryzowanej, koniecznie dodaj dopisek „pilne – transakcja nieautoryzowana”. Napisz to na kopercie lub w tytule e-maila lub w tytule wiadomości wysłanej na nasz adres do doręczeń elektronicznych, w zależności od tego, jak składasz nam reklamację.
- 5) Jeśli reklamację składasz w imieniu firmy (jesteś np. jej członkiem zarządu, prokurentem lub pełnomocnikiem), podaj swoje dane – zgodnie z zapisami w punkcie 2 i 3.
- 6) Wspólne zasady (niezależnie od formy reklamacji):
- a) reklamację złóż jak najszybciej – jeśli to możliwe, od razu po zdarzeniu, z zastrzeżeniem postanowień Rozdziału 4,
  - b) to, że złożyłeś reklamację, nie zwalnia Cię z obowiązku terminowej realizacji zobowiązań wobec banku. Informacje o terminach, wysokości i tytułach spłaty kwot zobowiązań możesz uzyskać w BOK,
  - c) jeśli reklamacja dotyczy dyspozycji lub oświadczenia składanego w naszej placówce lub oddziale, dołącz kopię dokumentów tych dyspozycji lub oświadczeń,
  - d) jeśli reklamacja dotyczy przetwarzania danych osobowych lub praw osób, których dane dotyczą:
    - opisz, jakich danych osobowych i jakiej czynności przetwarzania (praw osób) dotyczy reklamacja,
    - możesz ją wysłać także bezpośrednio naszemu Inspektorowi danych osobowych. Funkcję Inspektora danych osobowych pełni pracownik banku, z którym możesz się skontaktować pod adresem: [Inspektordanychosobowych@mbank.pl](mailto:Inspektordanychosobowych@mbank.pl).
- 7) Potwierdzenie przyjęcia przez nas reklamacji otrzymasz od nas w formie mailowej lub na piśmie w postaci papierowej (jeśli nie mamy Twojego adresu e-mailowego).
- 8) Więcej informacji na temat celów i zasad przetwarzania danych, w tym Twoich uprawnień, znajdziesz w Pakietach RODO, dostępnych na naszej stronie internetowej w zakładce [RODO](#) (pełny adres strony internetowej <https://www.mbank.pl/rodo>).

#### **4. Reklamacje dotyczące transakcji płatniczych – szczegółowe zasady**

- 1) Powinieneś sprawdzać zestawienia transakcji płatniczych, aby upewnić się, że wszystkie transakcje płatnicze, opłaty i prowizje są prawidłowe.
- 2) Jak najszybciej przekaz nam, jeśli zauważysz:
  - a) nieautoryzowaną transakcją płatniczą,
  - b) transakcją płatniczą, której nie wykonano lub którą wykonano nienależycie (także nieprawidłowo rozliczone opłaty i prowizje).

#### **Dodatkowe wyjaśnienia**

Nieautoryzowana transakcja to taka, na którą nie wyraziłeś zgody i jej nie autoryzowałeś.

- 3) W tabelach podajemy, ile masz maksymalnie czasu, jeśli reklamujesz:
  - a) nieautoryzowaną, niewykonaną lub nienależycie wykonaną transakcją płatniczą:

Rodzaj transakcji	Termin zgłoszenia	Dodatkowe informacje
transakcja płatnicza, po której nastąpiło uznanie lub obciążenie rachunku bankowego (także rachunku karty kredytowej) osoby fizycznej nieprowadzącej działalności gospodarczej	13 miesięcy – liczymy je od: <ul style="list-style-type: none"> <li>• dnia obciążenia rachunku bankowego (także rachunku karty kredytowej) albo</li> <li>• dnia, w którym transakcja płatnicza miała być wykonana</li> </ul>	jeśli nie zgłosisz w tym terminie nieautoryzowanej, niewykonanej lub nienależycie wykonanej transakcji płatniczej, Twoje roszczenia wobec banku z tytułu tych transakcji płatniczych wygasają
transakcja kartowa, po której nastąpiło uznanie lub obciążenie rachunku karty kredytowej podmiotu prowadzącego działalność gospodarczą	30 dni – liczymy je od dnia, w którym otrzymałeś wyciąg za bieżący cykl rozliczeniowy	jeśli zgłosisz reklamację po terminie, to zajmiemy się nią. Aby ją rozpoznać, oprzemy się przede wszystkim na regulacjach Visa lub Mastercard i na ich podstawie ocenimy, czy możemy ją uwzględnić
transakcja płatnicza, po której nastąpiło uznanie lub obciążenie rachunku bankowego (z wyłączeniem rachunku karty kredytowej) podmiotu prowadzącego działalność gospodarczą	14 dni - liczymy je od dnia, w którym udostępniłeś Ci zestawienie transakcji	jeśli zgłosisz reklamację po terminie, to zajmiemy się nią. Aby ją rozpoznać, oprzemy się przede wszystkim na regulacjach Visa, Mastercard lub Polskiego Standardu Płatności sp. z o.o. i na ich podstawie ocenimy, czy możemy ją uwzględnić
transakcja płatnicza, po której nastąpiło uznanie lub obciążenie rachunku bankowego (także rachunku karty kredytowej) podmiotu prowadzącego działalność gospodarczą	3 dni – liczymy je od dnia, w którym wystąpiło pierwsze z tych zdarzeń: <ul style="list-style-type: none"> <li>• otrzymałeś od dostawcy lub banku dostawcy informację o nieautoryzowanej lub nieprawidłowo wykonanej transakcji płatniczej lub</li> <li>• uzyskałeś tę informację w inny sposób</li> </ul>	jeśli zgłosisz reklamację po terminie, to zajmiemy się nią. Aby ją rozpoznać, oprzemy się przede wszystkim na regulacjach Visa, Mastercard lub Polskiego Standardu Płatności sp. z o.o. i na ich podstawie ocenimy, czy możemy ją uwzględnić

b) inne błędy związane z transakcją płatniczą – także nieprawidłowe rozliczenie opłat i prowizji:

<b>Rodzaj transakcji</b>	<b>Termin zgłoszenia</b>	<b>Dodatkowe informacje</b>
transakcje kartowe, po których nastąpiło uznanie lub obciążenie rachunku karty kredytowej	30 dni – liczymy je od dnia, w którym otrzymałeś od nas wyciąg za bieżący cykl rozliczeniowy, który obejmuje kwestionowaną transakcję	po wskazanym terminie możesz dochodzić roszczeń na drodze sądowej
transakcje płatnicze, po których nastąpiło uznanie lub obciążenie rachunku bankowego – z wyłączeniem rachunku karty kredytowej	14 dni – liczymy je od dnia, w którym udostępnił Ci zestawienie transakcji płatniczych, który obejmuje kwestionowaną transakcję	po wskazanym terminie możesz dochodzić roszczeń na drodze sądowej

4) W tym punkcie opisujemy, jak postąpimy, gdy otrzymamy od Ciebie zgłoszenie opisane w tabelach w punkcie 3:

- a) jeśli Twoje zgłoszenie dotyczy nieautoryzowanej transakcji płatniczej, po której nastąpiło uznanie lub obciążenie rachunku bankowego (także rachunek karty kredytowej) osoby fizycznej nieprowadzącej działalności gospodarczej:
- pieniądze oddamy Ci najpóźniej do końca następnego dnia roboczego po dniu, w którym:
    - ✓ stwierdziliśmy, że wystąpiła nieautoryzowana transakcja płatnicza lub
    - ✓ Ty zgłosiłeś nam, że zauważyłeś nieautoryzowaną transakcję płatniczą.
  - przywrócimy obciążony rachunek płatniczy do stanu sprzed nieautoryzowanej transakcji płatniczej,
  - odpowiadasz za nieautoryzowaną transakcję płatniczą w pełnej wysokości, jeśli:
    - ✓ doprowadziłeś do niej umyślnie albo
    - ✓ umyślnie lub wskutek rażącego niedbalstwa naruszyłeś co najmniej jeden z obowiązków dotyczących bezpiecznego korzystania ze sposobów dostępu. W tej sytuacji mamy prawo dochodzić od Ciebie zwrotu wypłaconych Ci środków również na drodze cywilnego postępowania sądowego. Obowiązki dotyczące bezpiecznego korzystania ze sposobów dostępu wskazaliśmy w regulaminie obsługi klientów
  - nie zwrócimy Ci pieniędzy, jeśli:
    - ✓ podejrzewamy oszustwo (i mamy na to uzasadnione oraz udokumentowane podstawy) i zgłosimy to pisemnie organom powołanym do ścigania przestępstw. Takim organem jest np. policja lub prokuratura,
    - ✓ Twoje roszczenia wygasły w związku z tym, że nie zgłosiłeś ich w terminie, o którym piszemy w tabeli w punkcie 3.

Zasady te obowiązują także, gdy transakcja płatnicza jest inicjowana za pośrednictwem uprawnionego dostawcy trzeciego.

- b) jeśli Twoje zgłoszenie dotyczy rachunku bankowego – z wyłączeniem rachunku karty kredytowej i w zakresie innym niż określony w ppkt. a):
- możemy zwrócić na Twój rachunek bankowy kwotę reklamowanej opłaty lub transakcji z prowizją naliczoną na podstawie reklamowanej transakcji płatniczej:
    - ✓ z datą obciążenia rachunku bankowego – jeśli zwrot zrealizujemy do 3 miesięcy od daty reklamowanej transakcji płatniczej lub

✓ z datą bieżącą – jeśli zwrot zrealizujemy po 3 miesiącach od daty reklamowanej transakcji płatniczej

- zablokujemy zwróconą z tytułu reklamacji kwotę i pomniejszymy o nią saldo dostępne na Twoim rachunku – do dnia rozpatrzenia reklamacji.

c) jeśli Twoje zgłoszenie dotyczy rachunku karty kredytowej i w zakresie innym niż określony w ppkt. a):

- zmniejszymy wykorzystany limit kredytu o kwotę reklamowanej transakcji kartowej oraz ewentualną prowizję naliczoną na podstawie reklamowanej transakcji kartowej,
- nie zmienimy kwoty dostępnych środków,
- nie będziemy uwzględniać reklamowanej kwoty przy naliczaniu odsetek oraz minimalnej kwoty spłaty.

5) Jeśli reklamujesz transakcję kartową lub transakcję BLIK, możemy Cię poprosić o:

a) pisemne oświadczenie o przyczynie reklamacji (z Twoim podpisem),

b) kopię dowodu transakcji kartowej lub transakcji BLIK,

c) dodatkowe dokumenty. Mogą to być:

- wydruk z terminala potwierdzający anulowanie tej transakcji,
- kod, czyli numer anulowania tej transakcji w internecie,
- wydruk z terminala potwierdzający płatność inną kartą lub inny dokument potwierdzający płatność gotówką – jeśli transakcja kartowa/transakcja BLIK nie doszła do skutku, a Ty zapłaciłeś inaczej,
- wydruk z terminala, który potwierdzi, że transakcja nie doszła do skutku,
- dokument, który potwierdzi zwrot towaru lub anulowanie usługi.

Jeśli te dokumenty są w języku obcym, przedstaw nam również ich tłumaczenie na język polski.

6) Dokumenty, o których mowa w pkt. 5, należy przechowywać:

a) przez 13 miesięcy – jeśli reklamacja dotyczy transakcji, która powoduje uznanie/obciążenie rachunku (także karty kredytowej dla osoby fizycznej nieprowadzącej działalności gospodarczej). Termin ten liczymy od:

- dnia obciążenia rachunku (także karty kredytowej osoby fizycznej nieprowadzącej działalności gospodarczej) lub
- dnia, w którym transakcja miała być wykonana,

b) przez 30 dni – w pozostałych przypadkach. Termin ten liczymy od dnia następującego po dniu, w którym otrzymałeś wyciąg z transakcją, której dokument dotyczy,

c) do ostatecznego zakończenia reklamacji – jeśli dokumenty dotyczą transakcji, którą kwestionujesz i w sprawie której złożyłeś reklamację.

7) Nie uwzględnimy roszczeń, jeśli nie będziemy mogli zająć się reklamacją zgodnie z regulacjami Visa, Mastercard lub Polskiego Standardu Płatności sp. z o.o., ponieważ nie otrzymaliśmy kompletnych dokumentów, o które poprosiliśmy. Termin, który Ci wskażemy na ich dostarczenie, nie może być krótszy niż 5 dni roboczych.

Zasada ta nie dotyczy reklamacji transakcji nieautoryzowanych.

8) Jeśli reklamujesz przelew/transakcję kartową/ transakcję BLIK, których Twoim zdaniem nie zrobiłeś, możemy prosić Cię o:

a) dokument potwierdzający, że zgłosiłeś to organom ścigania,

b) odpowiednio o zastrzeżenie karty/zablokowanie usługi BLIK.

## Dodatkowe wyjaśnienia

Zachęcamy, zgłoś jak najszybciej organom ścigania oszukańczą transakcję. To bardzo ważne z punktu widzenia bezpieczeństwa Twoich finansów, ale także usług, które świadczymy.

Twoje zgłoszenie może poprawić wykrywalność przestępstw oraz bezpieczeństwo obrotu gospodarczego.

- 9) Jeśli w reklamowanej transakcji uczestniczy podmiot trzeci, czyli np. gdy:
- a) wypłacasz lub wpłacasz gotówkę w bankomacie/wpłatomacie,
  - b) płacisz kartą lub BLIKIEM w terminalu,
  - c) płacisz w internecie kartą lub BLIKIEM
- przy obsłudze reklamacji możemy wystąpić z prośbą o wyjaśnienia do podmiotu trzeciego. Postępujemy wtedy zgodnie z procedurami i regulacjami – odpowiednio – Visa International, Mastercard International lub Polskiego Standardu Płatności sp. z o.o.
- 10) Przy każdej reklamacji możemy Cię poprosić o dodatkowe wyjaśnienia. Możemy do Ciebie w tej sprawie zadzwonić – na numer telefonu, który mamy w systemie. Twoje odpowiedzi mogą wpłynąć na to, jak rozpatrzemy Twoją reklamację - pozytywnie czy negatywnie. Pytania mogą dotyczyć np.:
- a) czasu i miejsca zdarzenia,
  - b) Twojego ostatniego pobytu w miejscu zdarzenia,
  - c) sposobu korzystania z instrumentu płatniczego w dniu zdarzenia,
  - d) przestrzegania zasad bezpieczeństwa korzystania z instrumentu płatniczego,
  - e) innych okoliczności, które mogły wpłynąć na przyczynę, przebieg lub charakter reklamowanego zdarzenia,
  - f) Twojego stanowiska dotyczącego zgody na wykonanie transakcji.
- 11) Możemy wskazać Ci dodatkowe adresy e-mail, na które powinieneś przysłać dokumenty związane z reklamacją.

## 5. Jak rozpatrujemy reklamacje

- 1) Reklamacje rozpatrujemy i przekazujemy Tobie odpowiedź jak najszybciej, zgodnie z przepisami obowiązującego prawa.
- 2) W tabeli określamy maksymalne terminy, w których przekazemy Ci odpowiedź na reklamację:

Temat reklamacji	Maksymalny termin (od dnia, w którym otrzymaliśmy reklamację)
dowolny (z wyjątkiem świadczenia usług płatniczych)	do <b>30</b> dni ( <b>60 dni</b> – szczególnie skomplikowane przypadki)
świadczenie usług płatniczych	do <b>15</b> dni roboczych ( <b>35</b> dni roboczych – szczególnie skomplikowane przypadki)

- 3) Przy szczególnie skomplikowanych przypadkach reklamacji otrzymasz od nas informację, że czas odpowiedzi się wydłuży. W informacji przekazemy:
- a) przyczynę, przez którą nie zdążymy odpowiedzieć w krótszym terminie,
  - b) co musimy ustalić, aby przekazać Tobie odpowiedź,

c) przewidywany termin, w którym rozpatrzymy reklamację i prześlemy Ci odpowiedź.

4) Nasze postępowanie zależy od wyniku reklamacji. Szczegóły zapisaliśmy w tabeli:

a) reklamacja dotyczy rachunku bankowego (z wyłączeniem rachunku karty kredytowej):

<b>Co zrobiliśmy po otrzymaniu reklamacji</b>	<b>Wynik reklamacji</b>	<b>Jak postępujemy?</b>
uznaliśmy Twój rachunek kwotą reklamowanej opłaty lub transakcji z prowizją naliczoną na podstawie reklamowanej transakcji płatniczej	rozpatrzyliśmy reklamację pozytywnie	poinformujemy Cię o końcowym pozytywnym rezultacie
uznaliśmy Twój rachunek kwotą reklamowanej opłaty lub transakcji z prowizją naliczoną na podstawie reklamowanej transakcji płatniczej	rozpatrzyliśmy reklamację negatywnie lub akceptant karty zwrócił pieniądze na Twój rachunek	obciążymy rachunek kwotą reklamowanej: <ul style="list-style-type: none"><li>• opłaty lub</li><li>• transakcji płatniczej z prowizją naliczoną na podstawie reklamowanej transakcji płatniczej</li></ul>
uznaliśmy Twój rachunek kwotą reklamowanej opłaty lub transakcji z prowizją naliczoną na podstawie reklamowanej transakcji płatniczej	rozpatrzyliśmy reklamację negatywnie lub akceptant karty lub inny podmiot, zwrócił pieniądze na Twój rachunek	obciążymy rachunek: <ul style="list-style-type: none"><li>• z datą, z jaką nastąpiło jego uznanie</li><li>• naliczoną kwotą, niezależnie od wysokości środków dostępnych na tym rachunku</li></ul>

<b>Co zrobiliśmy po otrzymaniu reklamacji</b>	<b>Wynik reklamacji</b>	<b>Jak postępujemy?</b>
nie uznaliśmy Twojego rachunku kwotą reklamowanej opłaty lub transakcji z prowizją naliczoną na podstawie reklamowanej transakcji płatniczej	rozpatrzyliśmy reklamację pozytywnie	uznajemy Twój rachunek kwotą reklamowanej opłaty lub transakcji z prowizją naliczoną na podstawie reklamowanej transakcji płatniczej: <ul style="list-style-type: none"> <li>• z datą obciążenia rachunku – jeśli nie minęły 3 miesiące od realizacji reklamowanej transakcji płatniczej,</li> <li>• z datą bieżącą – jeśli minęły 3 miesiące od daty realizacji reklamowanej transakcji płatniczej.</li> </ul> W każdej z tych sytuacji do kwoty zwrotu doliczymy odsetki ustawowe za okres od daty obciążenia rachunku do dnia uznania rachunku

b) reklamacja dotyczy rachunku karty kredytowej

<b>Co zrobiliśmy po otrzymaniu reklamacji</b>	<b>Wynik reklamacji</b>	<b>Jak postępujemy?</b>
pomniejszyliśmy wykorzystany limit kredytu o kwotę reklamowanej transakcji kartowej z ewentualną prowizją naliczoną na podstawie reklamowanej transakcji kartowej	rozpatrzyliśmy reklamację pozytywnie	poinformujemy Cię o końcowym pozytywnym rezultacie
pomniejszyliśmy wykorzystany limit kredytu o kwotę reklamowanej transakcji kartowej z ewentualną prowizją naliczoną na podstawie reklamowanej transakcji kartowej	rozpatrzyliśmy reklamację negatywnie lub akceptant karty zwrócił pieniądze na rachunek Twojej karty kredytowej	powiększamy wykorzystany limit kredytu o kwotę reklamowanej transakcji kartowej z naliczoną na jej podstawie ewentualną prowizją oraz odsetkami

<b>Co zrobiliśmy po otrzymaniu reklamacji</b>	<b>Wynik reklamacji</b>	<b>Jak postępujemy?</b>
nie pomniejszyliśmy wykorzystanego limitu kredytu o kwotę reklamowanej transakcji kartowej z ewentualną prowizją naliczoną na podstawie reklamowanej transakcji kartowej	rozpatrzyliśmy reklamację pozytywnie	zwiększamy kwotę dostępnych środków o kwotę reklamowanej transakcji kartowej z naliczoną na jej podstawie ewentualną prowizją oraz odsetkami. Pomniejszyśmy o tę kwotę wykorzystany limit kredytu

**Ważne:** Może zdarzyć się, że przywrócimy obciążony rachunek karty kredytowej do stanu sprzed reklamowanej nieautoryzowanej transakcji płatniczej, a akceptant karty lub inny podmiot zwróci bezpośrednio środki na Twój rachunek. Jeśli tak się stanie, ponownie obciążymy wykorzystany limit karty kredytowej kwotą nieautoryzowanej transakcji płatniczej i ewentualną prowizją. Może to wiązać się z przekroczeniem limitu Twojego kredytu.

## 6. Jak odpowiadamy na reklamacje?

1) Na reklamacje, również te dotyczące świadczonych usług płatniczych, odpowiadamy zgodnie z tabelą:

<b>Jak złożyłeś reklamację</b>	<b>W jaki sposób odpowiadamy</b>
na piśmie w postaci elektronicznej: <ul style="list-style-type: none"> <li>e-mailem</li> <li>w serwisie transakcyjnym</li> <li>w aplikacji mobilnej</li> <li>na czacie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>na piśmie w postaci elektronicznej (e-mailem) lub</li> <li>na piśmie w postaci papierowej (listem), jeśli taką formę odpowiedzi wskazałeś składając reklamację.</li> </ul>
na piśmie w postaci elektronicznej: <ul style="list-style-type: none"> <li>na adres do doręczeń elektronicznych</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><sup>1</sup>na Twój adres do doręczeń elektronicznych</li> </ul>
ustnie: <ul style="list-style-type: none"> <li>osobiście w placówce lub w oddziale</li> <li>podczas rozmowy z pracownikiem BOK – telefonicznie, przez video lub audio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>na piśmie w postaci papierowej (listem) lub</li> <li>na piśmie w postaci elektronicznej (e-mailem).</li> </ul> <p>Odpowiemy w takiej formie, jaką wskazałeś składając reklamację.</p>
na piśmie w postaci papierowej: <ul style="list-style-type: none"> <li>wysłałeś ją na nasz adres korespondencyjny</li> <li>złożyłeś w placówce lub oddziale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>na piśmie w postaci papierowej (listem) lub</li> <li>na piśmie w postaci elektronicznej (e-mailem), jeśli taką formę odpowiedzi wskazałeś składając reklamację.</li> </ul>

<sup>1</sup> 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.

2) W odpowiedzi na reklamację znajdziesz:

- a) uzasadnienie faktyczne i prawne naszej decyzji – chyba, że rozpatrzyliśmy reklamację zgodnie z Twoją wolą,
- b) wyczerpujące wyjaśnienie naszego stanowiska – wskażemy, odpowiednio do treści Twojej reklamacji, właściwe fragmenty umowy, regulaminu, warunków, cennika, tabeli stóp procentowych lub innego wzorca umowy oraz przepisów prawa,
- c) imię, nazwisko i stanowisko służbowe osoby, która udzieliła odpowiedzi,
- d) informacje, jak możesz się odwołać od naszej decyzji – jeśli nie uwzględniliśmy Twoich roszczeń,
- e) termin, w którym zrealizujemy Twoje roszczenie – jeśli je uwzględniliśmy. Mamy na to maksymalnie 30 dni od dnia, w którym odpowiedzieliśmy na Twoją reklamację.

## 7. Kiedy możemy zmienić regulamin?

Regulamin możemy zmieniać z ważnych powodów i w zakresie, który wynika z tych powodów. Ważnymi powodami są:

- 1) Wprowadzenie, zmiana lub uchylenie powszechnie obowiązujących przepisów prawa, z których wynika obowiązek lub uprawnienie banku do zmiany treści stosunku prawnego z klientem.
- 2) Wydanie, zmiana lub uchylenie przez uprawnione krajowe lub europejskie organy nadzorujące działalność banku rekomendacji, zaleceń lub stanowisk, które dotyczą banku, a także wydanie orzeczeń sądowych lub orzeczeń organów administracji publicznej, które dotyczą banku - z których wynika obowiązek lub uprawnienie banku do zmiany treści stosunku prawnego z klientem;

### Dodatkowe wyjaśnienia

Organami nadzorującymi działalność banku są:

- Komisja Nadzoru Finansowego,
- Narodowy Bank Polski,
- Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,
- organy Krajowej Administracji Skarbowej,
- organy i instytucje Unii Europejskiej oraz
- organy władzy i administracji publicznej.

3) Zmiana naszej oferty, czyli sytuacja gdy:

- a) wprowadzamy nowe usługi lub produkty,
- b) rozszerzamy lub zmieniamy sposób obsługi lub funkcje oferowanych produktów lub usług,
- c) rezygnujemy z oferowania usługi lub produktu. Zanim to zrobimy, poinformujemy Cię, czy mamy w ofercie podobne usługi lub produkty, z których możesz skorzystać,
- d) wprowadzamy nowe kanały sprzedaży.

4) Konieczność naszego dostosowania się do zmian:

- a) w systemach rozliczeniowych, w których bank uczestniczy,
- b) wprowadzonych przez organizacje płatnicze dla wydawców kart lub podmiotów, które świadczą usługi płatnicze,

- c) wynikających z rozwoju technologicznego, technicznego lub informatycznego banku lub naszych dostawców rozwiązań informatycznych, bez których nie możemy oferować i obsługiwać naszych produktów i usług.
- 5) Okoliczności, w których:
- a) aktualizujemy dane adresowe i rejestrowe banku (np. wysokość kapitału zakładowego),
  - b) wprowadzamy nową lub zmieniamy dotychczasową nazwę marketingową naszych usług i produktów lub usług i produktów, które oferujemy wspólnie z naszymi partnerami,
  - c) zwiększamy bezpieczeństwo korzystania z produktów lub usług,
  - d) wprowadzamy zmiany porządkowe o charakterze technicznym, w tym dodatkowe wyjaśnienia, które nie zwiększają Twoich obowiązków ani nie zmniejszają Twoich uprawnień,
  - e) poprawiamy błędy literowe, ortograficzne, interpunkcyjne,
  - f) łączymy lub rozdzielamy nasze regulaminy,
  - g) zmieniamy język, styl, czcionkę, formę lub grafikę regulaminu.

## **8. Kiedy i jak prześlemy informację o zmianie regulaminu?**

- 1) Informację o zmianach regulaminu prześlemy:
- a) elektronicznie (komunikat w systemie transakcyjnym, e-mail lub SMS) lub pisemnie, a także:
  - b) na naszej stronie internetowej.
- 2) Jeśli korzystasz z produktów i usług dla osób fizycznych i klientów Private Banking to wraz z informacją o zmianie regulaminu prześlemy jego nową wersję na trwałym nośniku. Po poinformowaniu o modyfikacji regulaminu zobowiązujemy się jej nie zmieniać i nie usuwać.
- 3) Informację o zmianie regulaminu prześlemy:
- a) nie później niż 2 miesiące przed datą wejścia w życie zmian - jeśli korzystasz z produktów i usług dla osób fizycznych i klientów Private Banking,
  - b) nie później niż na 14 dni przed datą wejścia w życie zmian - jeśli korzystasz z produktów i usług dla firm.
- 4) Gdy:
- a) wprowadzamy nowe: produkty lub usługi, sposoby obsługi lub funkcje produktów i usług, możliwości wnioskowania o produkty lub usługi, sposoby składania dyspozycji, kanały sprzedaży lub tryby zawarcia umowy - które nie wpływają na dotychczasowe prawa i obowiązki stron umowy,
  - b) przestajemy oferować produkty i usługi, co nie wpływa na Twoje prawa i obowiązki związane z produktami lub usługami, z których korzystasz,
  - c) wprowadzamy zmiany porządkowe o charakterze technicznym, w tym dodatkowe wyjaśnienia, które nie zwiększają Twoich obowiązków ani nie zmniejszają Twoich uprawnień a także gdy poprawiamy błędy literowe, ortograficzne lub interpunkcyjne
- to informacje o tych zmianach w regulaminie możemy przekazać przez komunikat na naszej stronie internetowej w terminach krótszych niż te, które wskazujemy w punkcie 3).
- 5) Gdy aktualizujemy wysokość kapitału zakładowego banku to informację o tej zmianie w regulaminie prześlemy przez komunikat na naszej stronie internetowej po jej dokonaniu, tak szybko jak to będzie możliwe.

## 9. Inne postanowienia

- 1) Reklamacje przyjmujemy i rozpatrujemy w języku polskim.
- 2) Jeśli nie uwzględnimy Twoich roszczeń wynikających z reklamacji, możesz:
  - a) odwołać się od naszej decyzji przekazanej w odpowiedzi na reklamację – do 30 dni od daty jej otrzymania – w sposób określony w rozdziale 3 pkt. 1,
  - b) zwrócić się do miejskiego rzecznika konsumenta lub powiatowego rzecznika konsumenta – gdy masz status konsumenta,
  - c) skorzystać z Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego – dotyczy roszczeń określonych w Regulaminie Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego, dostępnym na stronie internetowej Związku Banków Polskich,
  - d) wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy przez Rzecznika Finansowego na zasadach określonych w ustawie z 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej - gdy jesteś osobą fizyczną,
  - e) wystąpić z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu. Podmiotami uprawnionymi do prowadzenia takich postępowań są:
    - Rzecznik Finansowy ([Rzecznik Finansowy](http://www.rf.gov.pl) - pełny adres strony internetowej [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)) oraz
    - Arbiter bankowy ([Arbiter bankowy](http://www.zbp.pl/dla-klientow/arbiter-bankowy) - pełny adres strony internetowej [www.zbp.pl/dla-klientow/arbiter-bankowy](http://www.zbp.pl/dla-klientow/arbiter-bankowy)).Szczegółowe informacje o zasadach rozwiązywania sporu przez wskazane podmioty możesz sprawdzić na ich stronach internetowych,
  - f) wnieść skargę do [Urzędu Ochrony Danych Osobowych](http://www.uodo.gov.pl) (pełny adres strony internetowej [www.uodo.gov.pl](http://www.uodo.gov.pl)),
  - g) wystąpić z powództwem do właściwego miejscowo sądu powszechnego zgodnie z informacją zawartą w odpowiedzi na reklamację.
- 3) Naszą działalność nadzorują:
  - a) Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – w sprawach, które dotyczą ochrony konkurencji i konsumentów,
  - b) Komisja Nadzoru Finansowego – w pozostałych sprawach.
- 4) Możesz wnieść do Komisji Nadzoru finansowego skargę na działanie banku lub jego agenta, jeśli działanie to narusza przepisy prawa.