



REGULAMIN ROZPATRYWANIA REKLAMACJI DLA KLIENTÓW MONETIA

I. Przedmiot Regulaminu

1. Niniejszy regulamin określa zasady przyjmowania i rozpatrywania reklamacji klientów Monetia dla usług przekazu pieniężnego oraz autoryzacji i rozliczeń transakcji dokonywanych w środowisku zdalnym (tj. transakcji internetowych).
2. Regulamin jest stosowany przez Monetia z uwagi na wymagania, jakie stawiane dla krajowych instytucji płatniczych na podstawie Ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym.
3. Monetia na podstawie zezwolenia, prowadzi działalności w charakterze krajowej instytucji płatniczej, wydaną przez Komisję Nadzoru Finansowego w dniu 29 kwietnia 2014 r.

II. Definicje

1. **Regulamin** – oznacza niniejszy Regulamin, który dostępny jest na Klienta w siedzibie Monetia, na stronie internetowej Monetia oraz przekazywany jest Klientowi podczas procesu zawierania Umowy lub przed realizacją usługi płatniczej wykonywanej na rzecz Klienta.
2. **Klient** – oznacza każdą osobę fizyczną lub każdy podmiot, korzystający z usług Monetia składający Reklamację
3. **Reklamacja** – oznacza każde wystąpienie Klienta do Monetia, zawierające zastrzeżenia dotyczących usług płatniczych świadczonych przez Monetia na rzecz Klienta.
4. **Monetia** – należy przez to rozumieć spółkę Monetia sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (02-386), przy ul. Altowej 18, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000011441, dostawcą usług płatniczych w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (Dz.U. 2011, Nr 199, poz. 1175, ze zm.), wpisaną do Rejestru Usług Płatniczych prowadzonego przez Komisję Nadzoru Finansowego pod numerem IP20/2014.

III. Postanowienia Ogólne

1. Monetia umożliwi złożenie Klientowi Reklamacji w sposób nie powodujący utrudnień.
2. Proces rozpatrywania Reklamacji rozpoczyna się z chwilą jej otrzymania przez Monetia i zostaje podjęty niezwłocznie po jej otrzymaniu.
3. Monetia zapewnia, że wszelkie Reklamacje Klientów będą rozpatrywane w sposób:
 - a) rzetelny,
 - b) obiektywny,
 - c) wnikliwy,
 - d) terminowy,
 - e) na zasadach opisanych w Regulaminie,
 - f) z poszanowaniem przepisów powszechnie obowiązujących i dobrych obyczajów

4. Każda Reklamacja Klienta po jej otrzymaniu przez Monetię zostanie wpisana do wewnętrznego rejestru Reklamacji, w którym gromadzone są następujące informacje:
 - a) imię i nazwisko lub firmę (nazwę) składającego Reklamację,
 - b) adres składającego Reklamację,
 - c) telefon kontaktowy Klienta składającego Reklamację,
 - d) datę złożenia Reklamacji,
 - e) przedmiot Reklamacji i jej zwięzły opis,
 - f) szczegóły dotyczące usługi płatniczej, która podlega rozpatrywaniu w procesie Reklamacji,
 - g) środki podjęte w celu rozpatrzenia Reklamacji;
 - h) termin rozpatrzenia Reklamacji.
 - i) nadany w rejestrze numer Reklamacji.
5. Rejestr prowadzony jest przez Departament Rozliczeń, który odpowiada w Monetia za rozpatrywanie Reklamacji.
6. Złożenie Reklamacji przez Klienta jest bezpłatne.
7. Klient ma następujące możliwości złożenie Reklamacji:
 - a) pisemnie na adres siedziby Monetia,
 - b) osobiście w siedzibie Monetia (w godzinach 9.00-17.00 w dni robocze z wyłączeniem sobót i dni ustawowo wolnych od pracy),
 - c) pocztą elektroniczną na adres email: reklamacje@monetia.pl oraz reklamacje@monetia24.com
 - d) telefonicznie (od numerem) 801 33 22 60 (opłata jak za połączenie lokalne) lub 58 665 70 45 w godz. od 8.00 do 17.00.w dniu robocze z wyłączeniem sobót i dni ustawowo wolnych od pracy.
8. Klient składające Reklamacje zobowiązany jest podać:
 - a) dane umożliwiające identyfikację Klienta i transakcji:
 - a. Dla konsumentów: imię i nazwisko, adres korespondencyjny, nazwę podmiotu na rzecz którego dokonywana była transakcja, numer transakcji lub jej potwierdzenie, datę zlecenia transakcji płatniczej
 - b. Dla podmiotów gospodarczych: nazwę firmy, adres siedziby podmiotu, numer transakcji lub jej potwierdzenie, datę zlecenia transakcji płatniczej
 - b) określenie umowy, której dotyczy Reklamacja, w przypadku gdy umowa została zawarta;
 - c) szczegółowy opis przedmiotu Reklamacji;
 - d) określenie żądania Klienta.
9. O ile Klient ma taką możliwość do Reklamacji powinny być dołączone kopie dokumentów (np. umów, potwierdzeń dokonania lub odmowy dokonania transakcji), których Reklamacja dotyczy.
10. Jeżeli dane lub informacje podane przez Klienta do Reklamacji wymagają uzupełnienia, przed rozpatrzeniem Reklamacji Monetia zwraca się do Klienta z prośbą o uzupełnienie we wskazanym zakresie i terminie nie krótszym niż 7 dni. Reklamacje nie zawierające danych, o których mowa w ust. 8 powyżej i nie pozwalające na prawidłowe i rzetelne rozpatrzenie Reklamacji zostaną odrzucone. O odrzuceniu Reklamacji Monetia informuje Klienta pod warunkiem przekazania prawidłowych danych korespondencyjnych, pozwalających na kontakt z Klientem.
11. Reklamacje mogą dotyczyć wyłącznie usług płatniczych świadczonych przez Monetia na rzecz Klienta.
12. Na żądanie Klienta, Monetia potwierdza fakt złożenia przez niego Reklamacji w sposób uzgodniony z Klientem
13. Klient może złożyć Reklamacje samodzielnie lub poprzez pełnomocnika dysponującego pełnomocnictwem. W takim wypadku pełnomocnik zobowiązany jest do załączenia pełnomocnictwa.

14. Termin na rozpatrzenie Reklamacji rozpoczyna swój bieg od dnia następującego po dniu otrzymania Reklamacji przez Monetia w tym dokumentów i danych, o których mowa w Regulaminie.
15. Złożenie reklamacji przez Klienta, na usługi płatnicze świadczone przez Monetia, powinno nastąpić niezwłocznie po powzięciu informacji przez Klienta o niewykonaniu lub nienależytym jej wykonaniu.
16. Udzielenie odpowiedzi na Reklamację przez Monetia odbywa się w formie właściwej dla korespondencji z Klientem, ustalonej w umowie lub Regulaminie lub w formie pisemnej, bądź innej uzgodnionej z Klientem.
17. Odpowiedź, o której mowa w ust. 16 powyżej, jest przekazana Klientowi bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 30 dni od daty otrzymania Reklamacji. W przypadku uzasadnionej niemożności udzielenia odpowiedzi w tym terminie, Monetia:
 - a) wyjaśni przyczyny braku możliwości dotrzymania terminu wraz ze wskazaniem okoliczności, które muszą zostać ustalone;
 - b) określi i wskaże przewidywany termin udzielenia odpowiedzi, nie dłuższy jednak niż 60 dni od dnia otrzymania Reklamacji.
18. W przypadku niedotrzymania terminów wskazanych w ust. 17 powyżej, Reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.
19. Odpowiedź na Reklamację zawierać będzie w szczególności:
 - a) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że Reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą Klienta,
 - b) wyczerpującą informację na temat stanowiska w sprawie skierowanych zastrzeżeń,
 - c) dane osoby udzielającej odpowiedzi ze wskazaniem jej stanowiska służbowego;
 - d) określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w Reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą Klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego jednak niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi.
20. W przypadku nieuwzględnienia Reklamacji lub rozpatrzenia Reklamacji niezgodnie ze stanowiskiem Klienta, Klient może złożyć odwołanie od decyzji w terminie 30 dni od dnia otrzymania odpowiedzi na Reklamację.
21. Odpowiedź na odwołanie Klienta, o którym mowa w ust. 20 jest decyzją ostateczną w ramach postępowania Reklamacyjnego
22. Niezależnie od postępowania reklamacyjnego, w przypadku sporu z Monetia Klient może:
 - a) zawrzeć ugodę na podstawie negocjacji przeprowadzonych z Monetia,
 - b) zwrócić się o pomoc do miejskich lub powiatowych rzeczników konsumenta; organem właściwym w sprawach z zakresu ochrony konsumentów jest Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,
 - c) wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego z zastrzeżeniem przepisów Ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym,
 - d) przedstawić propozycję zawarcia pisemnej umowy w sprawie poddania sporu pod rozstrzygnięcie Sądu Polubownego (zapisu na sąd polubowny) przy Komisji Nadzoru Finansowego,
 - e) wnieść powództwo do właściwego sądu powszechnego.

IV. Postanowienia Końcowe

1. Niniejszy Regulamin dotyczy wyłącznie usług płatniczych świadczonych przez Monetia na rzecz Klientów oferowanych pod nazwą przekaz pieniężny Monetia oraz Monetia24.
2. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 1 lutego 2018 roku.



3. Dane kontaktowe do Monetia:
 - a. Adres siedziby: Monetia Sp. z o.o. ul. Altowa 18, 02-386 Warszawa,
 - b. Adres email: info@monetia.pl,
 - c. Numer telefonu: 22 101 44 28 (koszt połączenia zgodny z taryfą operatora).
4. W sprawach nieuregulowanych postanowieniami niniejszego Regulaminu zastosowanie mają przepisy powszechnie obowiązujące.