

# Małopolski Bank Spółdzielczy

## Tryb i zasady wnoszenia i rozpatrywania skarg/reklamacji klientów

**Klient Małopolskiego Banku Spółdzielczego, zwanego dalej Bankiem, ma możliwość złożenia skargi/reklamacji, czyli wystąpienia zawierającego zastrzeżenia dotyczące świadczonych usług lub działalności Banku, a Bank ma obowiązek rozpatrzenia skarg/reklamacji według poniższych zasad:**

1. Klient może składać skargę/reklamację w formie:
  - 1) pisemnej – osobiście, w jednostce organizacyjnej Banku, albo przesyłką pocztową;
  - 2) ustnej – w rozmowie bezpośredniej z pracownikiem przyjmującym skargę/reklamację – osobiście lub telefonicznie;
  - 3) elektronicznej – z wykorzystaniem adresu poczty elektronicznej Banku: [info@mbsw.pl](mailto:info@mbsw.pl).
2. Dane kontaktowe jednostek organizacyjnych Banku udostępnione są na stronie internetowej Banku [www.mbsw.pl](http://www.mbsw.pl).
3. Skarga/reklamacja powinna zawierać istotne dla rozpatrzenia sprawy zastrzeżenia oraz dane Klienta. Zaleca się przynajmniej obok imienia i nazwiska podanie danych kontaktowych takich jak: adres, telefon, e-mail.
4. W przypadku złożenia skargi/reklamacji w sposób inny niż za pośrednictwem poczty lub postańca, Bank na życzenie klienta przekazuje mu potwierdzenie złożenia skargi/reklamacji w trybie z nim uzgodnionym.
5. Klient może składać skargę/reklamację przez pełnomocnika dysponującego pełnomocnictwem posiadającym zwykłą formę pisemną, chyba że istnieją szczególne uwarunkowania faktyczne wskazujące na konieczność zachowania innej formy szczególnej.
6. Bieg terminu rozpatrzenia skargi/reklamacji rozpoczyna się w dniu jej wpływu do Banku.
7. Bank rozpatruje i udziela odpowiedzi na skargę/reklamację bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie do **30 dni** od daty jej otrzymania. Do zachowania terminu liczy się wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
8. W przypadku, gdy z uwagi na złożoność sprawy, zachodzi konieczność przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego i termin 30-dniowy nie może zostać dotrzymany, Bank przed upływem tego terminu, informuje klienta o:
  - 1) przyczynie opóźnień;
  - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone;
  - 3) wskazuje przewidywany termin rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć **60 dni** od dnia otrzymania skargi/reklamacji.
9. Odpowiedź na skargę/reklamację jest udzielana w postaci papierowej za pośrednictwem poczty listem poleconym lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji.
10. Odpowiedź na skargę/reklamację może być dostarczona pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek Klienta.
11. Udzielenie odpowiedzi na skargę/reklamację za pośrednictwem poczty elektronicznej możliwe jest tylko w sytuacji, gdy treść tej odpowiedzi nie naraża Banku na postawienie zarzutu o ujawnieniu tajemnicy bankowej osobom nieuprawnionym.

**Klient może złożyć odwołanie na sposób załatwienia skargi/reklamacji do Zarządu Banku, a w przypadku jeżeli odpowiedzi udzielał Zarząd do Rady Nadzorczej.**

**Klienci Banku będący konsumentami mogą wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie swojej sprawy do Rzecznika Finansowego, mają również możliwość zwrócenia się o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta.**

**Małopolski Bank Spółdzielczy podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego oraz dopuszcza możliwość polubownego rozwiązywania sporów.**