

Informacja o zasadach składania i rozpatrywania reklamacji, skarg oraz zgłoszeń o transakcjach nieautoryzowanych w Małopolskim Banku Spółdzielczym

Informacja o zasadach składania i rozpatrywania reklamacji, skarg w Małopolski Banku Spółdzielczym.

Klient Małopolskiego Banku Spółdzielczego, zwanego dalej Bankiem jest uprawniony do złożenia reklamacji/skargi, a Bank jest zobowiązany do jej rozpatrzenia według poniższych zasad:

1. Klient powinien zgłosić reklamację/skargę do Banku niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia. Bank rozpatruje reklamacje/skargi złożone przez Klientów Banku lub osoby działające w ich imieniu:
 - 1) w przypadku Klientów indywidualnych w zakresie:
 - a) transakcji płatniczych w terminie nie późniejszym niż 13 miesięcy od dnia zaistnienia zdarzenia,
 - b) kredytów konsumenckich w terminie nie późniejszym niż 6 lat od dnia zaistnienia zdarzenia,
 - c) roszczeń związanych z prowadzonym rachunkiem bankowym oraz pozostałych typów skarg lub reklamacji w terminie nie późniejszym niż 2 lata od dnia zaistnienia zdarzenia.
 - 2) w przypadku Klientów instytucjonalnych w zakresie:
 - a) transakcji płatniczych w terminie nie późniejszym niż 1 miesiąc od dnia zaistnienia zdarzenia,
 - b) kredytów w terminie nie późniejszym niż 3 lata od dnia zaistnienia zdarzenia,
 - c) roszczeń związanych z prowadzonym rachunkiem bankowym oraz pozostałych typów skarg lub reklamacji w terminie nie późniejszym niż 2 lata od dnia zaistnienia zdarzenia.
2. Reklamacja/skarga powinna zawierać zastrzeżenia Klienta związane z działalnością prowadzoną przez Bank oraz dane identyfikacyjne Klienta (w przypadku osoby fizycznej co najmniej: imię i nazwisko, PESEL oraz aktualny adres, a w przypadku osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej co najmniej: nazwę, NIP lub REGON oraz aktualny adres).
3. Bank może zwrócić się do Klienta o uzupełnienie dokumentacji zgłaszanej reklamacji/skargi, w przypadku w którym uzupełnienie dokumentów jest niezbędne do rozpatrzenia reklamacji/skargi.
4. Klient może złożyć reklamację/skargę:
 - 1) 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
 - 2) ustnie – telefonicznie lub osobiście w placówce Banku, przy czym zgłoszenie reklamacji/skargi w formie ustnej wymaga potwierdzenia jej złożenia na formularzu reklamacyjnym, lub
 - 3) 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.
5. Bieg terminu rozpatrywania reklamacji/skargi rozpoczyna się w dniu jej wpływu do Banku. Bank na żądanie Klienta, potwierdza w formie pisemnej lub w innej uzgodnionej formie, fakt złożenia przez niego reklamacji/skargę.
6. Klient uprawniony jest do złożenia reklamacji/skargi przez pełnomocnika, na podstawie prawidłowo sporządzonego pełnomocnictwa.
7. Bank udziela odpowiedzi na reklamację/skargę w terminie:
 - 1) 15 dni roboczych od daty jej otrzymania dla reklamacji/skargi, związanej z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej;
 - 2) 30 dni kalendarzowych od dnia jej otrzymania dla reklamacji/skargi niezwiązanej z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej oraz otrzymanych od osoby niebędącej Klientem Banku;
 - 3) 7 dni kalendarzowych od daty jej otrzymania dla reklamacji złożonej przez osobą niebędącą Klientem Banku.W uzasadnionych przypadkach, gdy zachodzi konieczność przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego i ww. terminy rozpatrzenia reklamacji/skargi nie mogą zostać dotrzymane, Bank przed upływem tego terminu, informuje Klienta o przyczynie opóźnienia ze wskazaniem okoliczności, które muszą zostać ustalone oraz przewidywanego terminu rozpatrzenia reklamacji/skargi i udzielenia odpowiedzi.
8. W przypadku, o którym mowa w ust. 6. termin rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi przez Bank nie może być dłuższy niż:
 - 1) 35 dni roboczych dla reklamacji/skargi, związanej z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej, w szczególności reklamacji kartowych rozpatrywanych przy udziale Visa lub MasterCard;
 - 2) 60 dni kalendarzowych od daty otrzymania reklamacji/skargi niezwiązanej z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej oraz reklamacji/skargi otrzymanej od osoby niebędącej Klientem Banku.
9. W przypadku braku odpowiedzi ze strony Banku w terminach wskazanym w ust. 7 od otrzymania przez Bank reklamacji lub braku przedstawienia uzasadnienia przekroczenia terminu na udzielenie odpowiedzi na reklamację Klienta będącego osobą fizyczną, zgodnie z postanowieniem ust. 8, reklamację uznaje się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.
10. 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.
11. Odpowiedź na reklamację/skargę może być dostarczona pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek Klienta.
12. Bank nie pobiera żadnych opłat i prowizji za przyjęcie i rozpatrzenie reklamacji/skargi.
13. 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 (przystępuje 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 i o Rzeczniku Finansowym (w przypadku Klienta będącego osobą fizyczną);
 - 5) Rzecznika Finansowego występując 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 przystępuje do złożenia skargi.
14. Właściwym dla Banku organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego z siedzibą przy ul. Pięknej 20, 00-549 Warszawa, adres korespondencyjny Urzędu: Urząd Komisji Nadzoru Finansowego, ul. Piękna 20, skr. poczt. 419, 00-549 Warszawa.
15. Szczegółowe informacje dotyczące składania i rozpatrywania reklamacji mogą zawierać postanowienia umów lub regulaminów dotyczących poszczególnych produktów czy świadczonych usług przez Bank.

Informacja o zasadach składania i rozpatrywania zgłoszeń o transakcjach nieautoryzowanych w Małopolskim Banku Spółdzielczym.

1. Klient Banku, ma prawo do złożenia zgłoszenia wystąpienia nieautoryzowanej transakcji płatniczej, które Bank jest zobowiązany rozpatrzyć zgodnie z zasadami określonymi w art. 46 Ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o Usługach Płatniczych.
2. Klient uprawniony jest do złożenia zgłoszenia przez pełnomocnika, na podstawie prawidłowo sporządzonego pełnomocnictwa.
3. Klient może złożyć zgłoszenie wystąpienia nieautoryzowanej transakcji płatniczej:
 - 1) 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 (pełna lista Oddziałów dostępna jest na stronie internetowej Banku: www.mbsw.pl), albo na adres do doręczeń elektronicznych*, lub
 - 2) ustnie – telefonicznie lub w placówce Banku, przy czym zgłoszenie w formie ustnej wymaga potwierdzenia jej złożenia na formularzu zgłoszeniowym, lub
 - 3) 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.
4. Klient powinien złożyć w Banku zgłoszenie wystąpienia nieautoryzowanej transakcji niezwłocznie po jej stwierdzeniu. Zgłoszenie takie musi zawierać:
 - 1) numer rachunku lub numer karty związanej z nieautoryzowaną transakcją;
 - 2) imię i nazwisko Posiadacza rachunku/ Użytkownika bankowości elektronicznej/Użytkownika karty;
 - 3) datę dokonania transakcji płatniczej;
 - 4) oryginalną kwotę transakcji płatniczej;
 - 5) nazwę akceptanta transakcji lub bankomatu w przypadku transakcji dokonywanych kartą debetową;
 - 6) wskazanie powodu złożenia zgłoszenia;
 - 7) potwierdzenie czy Użytkownik/Użytkownik karty był w posiadaniu karty w chwili realizacji transakcji płatniczej, której dotyczy zgłoszenie;
 - 8) potwierdzenie czy transakcja na rachunku płatniczym była wykonana z należącego do Posiadacza/ Użytkownika karty urządzenia umożliwiającego dokonanie tej transakcji.
5. Z zastrzeżeniem ust 6, Bank udziela odpowiedzi na zgłoszenie w terminie:
 - 1) 15 dni roboczych od daty otrzymania zgłoszenia, związanego z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej;
 - 2) 30 dni kalendarzowych od dnia otrzymania zgłoszenia niezwiązanego z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej.

W uzasadnionych przypadkach, gdy zachodzi konieczność przeprowadzenia dodatkowego postępowania wyjaśniającego, i tym samym termin rozpatrzenia zgłoszenia nie może zostać dotrzymany, Bank przed upływem tego terminu, informuje Klienta o przyczynie opóźnienia ze wskazaniem okoliczności, które muszą zostać ustalone oraz przewidywanego terminu udzielenia odpowiedzi. Termin udzielenia odpowiedzi nie może przekroczyć w odniesieniu do ppkt 1 - 35 dni roboczych, natomiast w odniesieniu do ppkt 2 – 60 dni kalendarzowych.

6. W przypadku stwierdzenia przez Bank wystąpienia nieautoryzowanej transakcji, Bank niezwłocznie po stwierdzeniu wystąpienia nieautoryzowanej transakcji, to jest najpóźniej do końca kolejnego dnia roboczego, z wyjątkiem przypadku, w którym Bank ma uzasadnione i należyte udokumentowane podstawy, aby podejrzewać oszustwo, przywraca obciążony rachunek Klienta do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miała ona miejsca.
7. Bank udziela odpowiedzi na zgłoszenie wystąpienia nieautoryzowanej transakcji płatniczej na piśmie z zastrzeżeniem, że udzielenie odpowiedzi na zgłoszenie w wybranej przez Klienta formie nie może powodować wystąpienia ryzyka ujawnienia tajemnicy bankowej osobom nieuprawnionym.
8. Właściwym dla Banku organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego z siedzibą przy ul. Pięknej 20, 00-549 Warszawa, adres korespondencyjny Urzędu: Urzędu Komisji Nadzoru Finansowego, ul. Piękna 20, skr. poczt. 419, 00-549 Warszawa.

*po utworzeniu i wpisaniu do bazy adresów elektronicznych, zgodnie z ustawą z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych