

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 związane z działalnością prowadzoną przez Bank oraz dane adresowe Klienta. Klient powinien dołączyć wszelkie niezbędne dokumenty związane z przedmiotem sprawy. Bank może zwrócić się do Klienta o uzupełnienie dokumentacji zgłaszanej reklamacji/skargi, w przypadku w którym uzupełnienie dokumentów warunkuje rozpatrzeniem reklamacji/skargi.
3. Klient może złożyć reklamację/skargę w następującej formie:
 - 1) 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 dostępna jest na stronie internetowej Banku: www.mbsw.pl.
 - 2) telefonicznie lub pocztą elektroniczną z wykorzystaniem adresu Banku: info@mbsw.pl;
 - 3) za pośrednictwem usługi bankowości elektronicznej;
 - 4) pisemnie lub ustnie w placówce Banku, przy czym przyjęcie reklamacji/skargi w formie ustnej wymaga potwierdzenia jej złożenia na formularzu zgłoszeniowym.Dane kontaktowe dostępne są na stronie internetowej Banku: www.mbsw.pl oraz w Placówkach sprzedażowych.
4. Bieg terminu rozpatrywania reklamacji/skargi rozpoczyna się w dniu jej wpływu do Banku.
5. Klient uprawniony jest do złożenia reklamacji/skargi przez pełnomocnika, na podstawie prawidłowo sporządzonego pełnomocnictwa.
6. 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;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.
7. 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 otrzymanych od osoby niebędącej Klientem Banku.
8. W przypadku braku odpowiedzi ze strony Banku od otrzymania przez Bank reklamacji w terminie wskazanym w ust. 6 lub braku przedstawienia uzasadnienia przekroczenia terminu wskazanego w ust. 7 na udzielenie odpowiedzi na zgłoszenie, reklamację Klienta będącego osobą fizyczną uznaje się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.
9. Bank udziela odpowiedzi na reklamację/skargę w formie papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji z zastrzeżeniem, że udzielenie odpowiedzi na reklamację/skargę w wybranej formie nie może powodować wystąpienia ryzyka ujawnienia tajemnicy bankowej osobom nieuprawnionym.
10. Odpowiedź na reklamację/skargę może być dostarczona pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek Klienta.
11. Bank nie pobiera żadnych opłat i prowizji za przyjęcie i rozpatrzenie reklamacji/skargi.
12. 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 (przysługuje 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 poprzez wystąpienie 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.
13. 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.

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 o Usługach Płatniczych (Ustawa z dnia 10 maja 2018 r. o zmianie ustawy o usługach płatniczych oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. 2018 r. poz. 1075).
2. Klient może złożyć zgłoszenie wystąpienia nieautoryzowanej transakcji płatniczej w następującej formie:
 - 1) 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;
 - 2) telefonicznie lub pocztą elektroniczną (dane kontaktowe dostępne są na stronie internetowej Banku: www.mbsw.pl);
 - 3) za pośrednictwem usługi bankowości elektronicznej;
 - 4) pisemnie lub ustnie w placówce Banku, przy czym przyjęcie zgłoszenia w formie ustnej wymaga potwierdzenia jej złożenia na formularzu zgłoszenia transakcji nieuprawnionej.
3. Klient powinien złożyć w Banku zgłoszenie wystąpienia nieautoryzowanej transakcji niezwłocznie po jej stwierdzeniu. Zgłoszenie takie musi zawierać:
 - 1) numer rachunku;
 - 2) imię i nazwisko Posiadacza rachunku/ Użytkownika bankowości elektronicznej;
 - 3) datę dokonania transakcji płatniczej;
 - 4) oryginalną kwotę transakcji płatniczej;
 - 5) nazwę akceptanta transakcji;
 - 6) wskazanie powodu złożenia zgłoszenia;
 - 7) potwierdzenie czy transakcja na rachunku płatniczym była wykonana z należącego do Posiadacza/ Użytkownika urządzenia umożliwiającego dokonanie tej transakcji.
4. W przypadku stwierdzenia przez Bank wystąpienia nieautoryzowanej transakcji, Bank niezwłocznie po stwierdzeniu wystąpienia nieautoryzowanej transakcji, nie później jednak niż do końca kolejnego dnia roboczego, z wyjątkiem przypadku, w którym Bank ma uzasadnione i należyście udokumentowane podstawy, aby podejrzewać oszustwo, przywraca obciążony rachunek Klienta do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miała ona miejsca.
5. Bank udziela odpowiedzi na zgłoszenie wystąpienia nieautoryzowanej transakcji płatniczej w formie papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji z zastrzeżeniem, że udzielenie odpowiedzi na zgłoszenie w wybranej formie nie może powodować wystąpienia ryzyka ujawnienia tajemnicy bankowej osobom nieuprawnionym niezwłocznie po zakończeniu postępowania wyjaśniającego. Termin udzielenia odpowiedzi nie może przekroczyć 30 dni kalendarzowych albo w uzasadnionych przypadkach 60 dni.
6. 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.