

Tryb i zasady wnoszenia i rozpatrywania reklamacji/skarg

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 dokładny opis zdarzenia lub przedmiotu zastrzeżeń klienta wobec Banku oraz dane Klienta w szczególności: imię i nazwisko lub nazwę klienta, adres korespondencyjny, , oczekiwany przez klienta stan po rozpatrzeniu zastrzeżeń, własnoręczny podpis klienta oraz dodatkowo, w celu ułatwienia identyfikacji klienta: PESEL, NIP lub REGON. Klient powinien dołączyć wszelkie 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 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 systemu bankowości internetowej;
 - 4) pisemnie lub ustnie w placówce Banku.
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.

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.
8. W przypadku braku odpowiedzi ze strony Banku w ciągu 30 dni od otrzymania przez Bank reklamacji lub brak przedstawienia uzasadnienia przekroczenia terminu na udzielenie odpowiedzi na zgłoszenie, wskazanego w ust. 6, 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. Klient ma prawo do złożenia odwołania od decyzji Banku do:
 - 1) odwołania się do Zarządu Banku w terminie 30 dni od dnia otrzymania odpowiedzi na reklamację/skargę;
 - 2) zwrócenia się do Miejskiego Rzecznika Konsumenta lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta (przysługuje Klientowi posiadającemu status konsumenta);
 - 3) zwrócenia się do 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) wystąpienia z wnioskiem do Rzecznika Finansowego 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) wystąpienia do Rzecznika Finansowego 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) wystąpienia z powództwem do Sądu Powszechnego.
13. Właściwym dla Banku organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego z siedzibą przy ul. Pięknej 20, 00-549 Warszawa, adres korespondencyjny Urzędu: Komisja Nadzoru Finansowego, Plac Powstańców Warszawy 1, skr. poczt. 419, 00-950 Warszawa 1.