

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 (w tym realizowanych przez przedsiębiorców będących konsumentami),
 - 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/skarżę może być dostarczona pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek Klienta.
12. Bank nie pobiera żadnych opłat i prowizji za przyjęcie i rozpatrzenie reklamacji/skarżi.
13. Po otrzymaniu odpowiedzi na reklamację/skarżę Klient ma prawo do złożenia odwołania od decyzji Banku do:
 - 1) Zarządu Banku w terminie 30 dni od dnia otrzymania odpowiedzi na reklamację/skarżę;
 - 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, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej (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 przysługuje prawo 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. W przypadku, w którym Bank ma uzasadnione i należyte udokumentowane podstawy, aby podejrzewać oszustwo dokonane przez zgłaszającego nieautoryzowaną transakcję ma obowiązek zawiadomienia o podejrzeniu popełnienia przestępstwa właściwej prokuratury.
8. W przypadku stwierdzenia w toku rozpatrywania reklamacji, iż doprowadzono do nieautoryzowanej transakcji umyślnie albo w wyniku umyślnego lub będącego skutkiem rażącego niedbalstwa naruszenia co najmniej jednego z obowiązków, o których mowa w art. 42 Ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o Usługach Płatniczych Bank może wystąpić do klienta z roszczeniem o zapłatę (zwrot dokonanego uznania rachunku).
9. 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.
10. 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