Załącznik nr 1
do Instrukcji rozpatrywania reklamacji, skarg oraz zgłoszeń klientów w Małopolskim Banku Spółdzielczym

Informacja o zasadach składania i rozpatrywania reklamacji oraz skarg na brak dostępności w Małopolski Banku Spółdzielczym.

Informacja o zasadach składania i rozpatrywania reklamacji

Klient Małopolskiego Banku Spółdzielczego (dalej Bank) jest uprawniony do złożenia reklamacji, a Bank jest zobowiązany do jej rozpatrzenia według poniższych zasad, które dotyczą również rozpatrywania zgłoszeń oraz skarg (innych niż brak dostępności):

1. Klient powinien zgłosić reklamację do Banku niezwłocznie po uzyskaniu informacji o sytuacji, która budzi zastrzeżenia. Bank rozpatruje reklamacje złożone przez Klientów Banku lub osoby działające w ich imieniu:
   1) w przypadku Klientów indywidualnych m.in. w zakresie:
      a) transakcji płatniczych,
      b) kredytów konsumenckich lub hipotecznych,
      c) roszczeń związanych z prowadzonym rachunkiem bankowym oraz pozostałych typów skarg lub reklamacji.
   2) w przypadku Klientów instytucjonalnych m.in. w zakresie:
      a) transakcji płatniczych,
      b) kredytów,
      c) roszczeń związanych z prowadzonym rachunkiem bankowym oraz pozostałych typów skarg lub reklamacji.
2. Reklamacja powinna zawierać zastrzeżenia Klienta wobec Banku związane z jego działalnością oraz dane adresowe Klienta. Klient powinien dołączyć wszelkie dokumenty związane ze zgłoszoną reklamacją. Bank może zwrócić się do Klienta, aby uzupełnił dokumentację, która dotyczy zgłaszanej reklamacji.
3. Klient może złożyć reklamację w następującej formie:
   1) pocztą tradycyjną kierując pismo na adres korespondencyjny: Małopolski Bank Spółdzielczy, ul. Kilińskiego 2, 32-020 Wieliczka lub na adres dowolnej placówki Małopolskiego Banku Spółdzielczego;
   2) telefonicznie, faksem, pocztą elektroniczną;
   3) pisemnie lub ustnie w placówce Banku, przy czym osobiste zgłoszenie reklamacji w formie ustnej wymaga potwierdzenia jej złożenia na formularzu reklamacyjnym;
   4) za pośrednictwem usługi bankowości elektronicznej;
   5) elektronicznie na skrzynkę: AE:PL-91791-30128-VBTFV-18 w ramach usługi e-Doręczenia.

   Dane kontaktowe dostępne są na stronie internetowej Banku: www.mbsw.pl oraz w Placówkach Banku.
4. Bieg terminu rozpatrywania reklamacji rozpoczyna się w dniu jej wpływu do Banku.
5. Klient może złożyć reklamację przez pełnomocnika, na podstawie prawidłowo sporządzonego pełnomocnictwa.
6. Bank udziela odpowiedzi na reklamację w terminie:
   1) 15 dni roboczych od daty jej otrzymania dla reklamacji, związanej z realizacją usług płatniczych, w tym kart płatniczych;
   2) 30 dni kalendarzowych od dnia jej otrzymania dla reklamacji niezwiązanej z realizacją usług płatniczych, w tym kart płatniczych ;
   3) 7 dni kalendarzowych od daty jej otrzymania dla reklamacji złożonej przez osobę niebędącą Klientem Banku, jeśli nie przekazano jej informacji o zasadach składania i rozpatrywania reklamacji w Banku. W przypadku przekazania ww. informacji termin rozpatrywania reklamacji przez Bank określa pkt. 1, 2 i ust. 8.
7. W uzasadnionych przypadkach, gdy zachodzi konieczność przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego i ww. terminy rozpatrzenia reklamacji nie mogą zostać dotrzymane, Bank przed upływem tego terminu, informuje Klienta o przyczynie opóźnienia ze wskazaniem okoliczności, które muszą zostać ustalone oraz przewidywanego terminu udzielenia odpowiedzi.
8. W przypadku, o którym mowa w ust. 7. termin rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi przez Bank nie może być dłuższy niż:
   1) 35 dni roboczych dla reklamacji, związanej z realizacją usług płatniczych, w tym kart płatniczych;
   2) 60 dni kalendarzowych od daty otrzymania reklamacji niezwiązanej z realizacją usług płatniczych, w tym kart płatniczych.
9. Bank udziela odpowiedzi na reklamacje na piśmie lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji.
10. Bank nie pobiera żadnych opłat i prowizji za przyjęcie i rozpatrzenie reklamacji.
11. Po otrzymaniu odpowiedzi na reklamację Klient ma prawo do złożenia odwołania od decyzji Banku do:
    1) Zarządu Banku w terminie 30 dni od dnia otrzymania odpowiedzi na reklamację;
    2) Miejskiego Rzecznika Konsumentów lub Powiatowego Rzecznika Konsumentów (jeśli Klient jest konsumentem);

3) Rzecznika Finansowego, z wnioskiem o przeprowadzenie pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązania sporu z podmiotem rynku finansowego 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;
4) Rzecznika Finansowego, z wnioskiem o przeprowadzenie postępowania polubownego 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 oraz w Ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich;
5) Arbitra Bankowego, działającego przy Związku Banków Polskich, z wnioskiem arbitrażowym (przysługuje Klientowi, który jest konsumentem) na zasadach określonych w Regulaminie Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego, dostępnym na stronie internetowej Związku Banków Polskich (www.zbp.pl/dla-klientow/arbiter-bankowy);
6) Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego, z wnioskiem o przeprowadzenie pozasądowego rozstrzygnięcia sporu, na zasadach określonych w Regulaminie Sądu Polubownego dostępnym na stronie internetowej Komisji Nadzoru Finansowego (https://www.knf.gov.pl./dla_rynku/sad_polubowny_przy_KNF);
7) właściwego miejscowo sądu powszechnego, z powództwem;
8) w przypadku nieuwzględnienia wniosku o realizację prawa dot. ochrony danych osobowych przysługuje prawo do złożenia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych zgodnie z informacjami dostępnymi na stronie www.uodo.gov.pl oraz zasadami określonymi w art. 82 RODO oraz w art. 92 - 100 Ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych.

12. 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.
13. Właściwym dla Banku organem nadzoru w sprawach ochrony konsumentów jest Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z siedzibą przy pl. Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa.

Informacja o zasadach składania i rozpatrywania reklamacji dotyczących transakcji nieautoryzowanych

1. Klient Banku, ma prawo do złożenia reklamacji dotyczącej nieautoryzowanej transakcji płatniczej.
2. Klient może złożyć reklamację przez pełnomocnika, na podstawie prawidłowo sporządzonego pełnomocnictwa.
3. Klient może złożyć reklamację dotyczącą nieautoryzowanej transakcji płatniczej:
   1) pocztą tradycyjną kierując pismo na adres korespondencyjny: Małopolski Bank Spółdzielczy, ul. Kilińskiego 2, 32-020 Wieliczka lub na adres dowolnej placówki Małopolskiego Banku Spółdzielczego;
   2) telefonicznie, faksem, pocztą elektroniczną;
   3) pisemnie lub ustnie w placówce Banku, przy czym przyjęcie reklamacji w formie ustnej wymaga potwierdzenia jej złożenia na formularzu reklamacji zgłaszanej osobiście lub telefonicznie;
   4) za pośrednictwem usługi bankowości elektronicznej;.
   5) elektronicznie na skrzynkę: AE:PL-91791-30128-VBTFV-18 w ramach usługi e-Doręczenia.

   Dane kontaktowe dostępne są na stronie internetowej Banku: www.mbsw.pl oraz w Placówkach Banku.
4. Klient powinien zgłosić nieautoryzowaną transakcję płatniczą niezwłocznie po jej stwierdzeniu. Prosimy o przekazanie nam:
   1) numeru rachunku lub numeru karty związanej z reklamowaną transakcją;
   2) imienia i nazwiska Posiadacza rachunku/ Użytkownika bankowości elektronicznej/Użytkownika karty;
   3) daty dokonania transakcji płatniczej;
   4) oryginalnej kwoty transakcji płatniczej;
   5) nazwy lub adresu placówki akceptanta lub bankomatu w przypadku transakcji dokonywanych kartą debetową;
   6) wskazania powodu złożenia reklamacji;
   7) potwierdzenia czy Użytkownik bankowości elektronicznej /Użytkownik karty był w posiadaniu karty w chwili realizacji reklamowanej transakcji płatniczej kartą,
   8) potwierdzenia czy reklamowana transakcja na rachunku płatniczym była wykonana z należącego do Posiadacza, Użytkownika karty lub Użytkownika bankowości elektronicznej urządzenia, które umożliwiało dokonanie tej transakcji.
5. Bank udziela odpowiedzi na reklamację w terminie do 15 dni roboczych od dnia jej otrzymania. W uzasadnionych przypadkach, gdy zachodzi konieczność przeprowadzenia dodatkowego postępowania wyjaśniającego, i tym samym 15 dniowy termin rozpatrzenia reklamacji 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.
6. W przypadku stwierdzenia przez Bank wystąpienia nieautoryzowanej transakcji, Bank niezwłocznie po stwierdzeniu wystąpienia nieautoryzowanej transakcji, to jest najpóźniej do końca kolejnego dnia roboczego, przywraca obciążony rachunek Klienta do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miała ona miejsca – z wyjątkiem gdy:

1) Bank ma uzasadnione i należycie udokumentowane podstawy, aby podejrzewać oszustwo i poinformuje o tym w formie pisemnej organy powołane do ścigania przestępstw;
2) nieautoryzowana transakcja jest skutkiem: posłużenia się utraconym przez klienta albo skradzionym klientowi instrumentem płatniczym lub przywłaszczenia instrumentu płatniczego:
   a) za wyjątkiem, gdy klient nie miał możliwości stwierdzenia utraty, kradzieży lub przywłaszczenia instrumentu płatniczego przed wykonaniem transakcji płatniczej, z wyjątkiem przypadku, gdy płatnik działał umyślnie, lub
   b) utrata instrumentu płatniczego przed wykonaniem transakcji płatniczej została spowodowana działaniem lub zaniechaniem ze strony pracownika, agenta lub oddziału Banku lub podmiotu świadczącego na jego rzecz usługi,

   - wówczas Klient odpowiada za nieautoryzowane transakcje płatnicze do wysokości równowartości w walucie polskiej 50 euro;
3) Klient doprowadził do transakcji nieautoryzowanej umyślnie albo w wyniku umyślnego lub będącego skutkiem rażącego niedbalstwa naruszenia co najmniej jednego z obowiązków bezpiecznego korzystania z instrumentu płatniczego.

7. Bank udziela odpowiedzi na reklamację dotyczącą nieautoryzowanej transakcji płatniczej na piśmie lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji.
8. Po otrzymaniu odpowiedzi na reklamację, Klient może odwołać się od decyzji Banku do:
   1) Zarządu Banku w terminie 30 dni od dnia otrzymania odpowiedzi na reklamację;
   2) Miejskiego Rzecznika Konsumentów lub Powiatowego Rzecznika Konsumentów (jeśli Klient jest konsumentem);
   3) Rzecznika Finansowego, z wnioskiem o przeprowadzenie pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązania sporu z podmiotem rynku finansowego 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;
   4) Rzecznika Finansowego, z wnioskiem o przeprowadzenie postępowania polubownego 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 oraz w Ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich;
   5) Arbitra Bankowego, działającego przy Związku Banków Polskich, z wnioskiem arbitrażowym (przysługuje Klientowi, który jest konsumentem) na zasadach określonych w Regulaminie Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego, dostępnym na stronie internetowej Związku Banków Polskich (www.zbp.pl/dla-klientow/arbiter-bankowy);
   6) Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego, z wnioskiem o przeprowadzenie pozasądowego rozstrzygnięcia sporu, na zasadach określonych w Regulaminie Sądu Polubownego dostępnym na stronie internetowej Komisji Nadzoru Finansowego (https://www.knf.gov.pl./dla_rynku/sad_polubowny_przy_KNF);
   7) właściwego miejscowo sądu powszechnego, z powództwem.
9. 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.
10. Właściwym dla Banku organem nadzoru w sprawach ochrony konsumentów jest Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów
    z siedzibą przy pl. Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa.

Informacja o zasadach składania i rozpatrywania skarg na brak dostępności

Każdy konsument ma prawo złożyć skargę do Banku, jeśli uważa, że usługi bankowości detalicznej lub produkty wykorzystywane do ich oferowania lub świadczenia nie są dla niego dostępne zgodnie z wymogami ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze. Ta ustawa wdraża Dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/882 z dnia 17 kwietnia 2019 r. w sprawie wymogów dostępności produktów i usług, czyli tzw. European Accessibility Act (EAA).

1. Skarga może dotyczyć różnych aspektów braku dostępności, m.in.:
   1) strony internetowej Banku dla osób ze szczególnymi potrzebami (np. brak możliwości odczytu przez czytnik ekranu);
   2) aplikacji mobilnej Banku dla osób ze szczególnymi potrzebami (np. brak możliwości obsługi bez użycia dotyku);
   3) sposobu świadczenia usługi przez Bank lub dokumentów i informacji o świadczonej usłudze (np. brak możliwości otrzymania umowy w powiększonym druku lub w formacie audio).
2. Skarga powinna zawierać co najmniej następujące informacje:
   1) imię i nazwisko konsumenta;

2) adres do korespondencji, adres e-mail lub numer telefonu wraz ze wskazaniem preferowanego sposobu kontaktu z konsumentem;
3) wskazanie produktu albo usługi, których dotyczy skarga;
4) wskazanie wymagania dostępności, którego nie spełniają produkt albo usługa, wraz z żądaniem zapewnienia jego spełniania przez Bank;
5) wskazanie preferowanego sposobu zapewnienia spełniania wymagania dostępności przez produkt albo usługę (nieobowiązkowo).

3. Konsument może złożyć skargę w następującej formie:
   1) pocztą tradycyjną kierując pismo na adres korespondencyjny: Małopolski Bank Spółdzielczy, ul. Kilińskiego 2, 32-020 Wieliczka;
   2) telefonicznie, pocztą elektroniczną (dane kontaktowe dostępne są na stronie internetowej Banku);
   3) za pośrednictwem usługi bankowości elektronicznej;
   4) pisemnie lub ustnie w placówce Banku, przy czym przyjęcie skargi w formie ustnej wymaga potwierdzenia jej złożenia na formularzu zgłoszeniowym.
   5) elektronicznie na skrzynkę: AE:PL-91791-30128-VBTFV-18 w ramach usługi e-Doręczenia.
4. Bank może pozostawić skargę bez rozpatrzenia, gdy nie zawiera informacji z pkt. 2 ppkt 1-4.
5. Bank udziela odpowiedzi na skargę w terminie 30 dni od daty jej otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie skargi i udzielenie odpowiedzi w powyższym terminie, Bank zawiadamia konsumenta w sposób, jaki konsument w skardze wskazał jako preferowany, o przyczynie zwłoki oraz wskazuje nowy termin rozpatrzenia skargi i udzielenia odpowiedzi, nie dłuższy niż 60 dni od dnia otrzymania skargi.
6. Bank udziela odpowiedzi w formie i w sposób, jaki konsument w skardze wskazał jako preferowany.
7. Po otrzymaniu odpowiedzi na skargę, Konsument może odwołać się od decyzji Banku do:
   1) Zarządu Banku w terminie 30 dni od dnia otrzymania odpowiedzi na skargę;
   2) Miejskiego Rzecznika Konsumentów lub Powiatowego Rzecznika Konsumentów (jeśli Klient jest konsumentem);
   3) Prezesa Zarządu Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych, z zawiadomieniem o niespełnianiu przez produkt albo usługę wymagań dostępności, zgodnie z art. 67 ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze.
8. Bank nie pobiera żadnych opłat i prowizji za przyjęcie i rozpatrzenie skargi.