

## **Informacja o zasadach składania i rozpatrywania reklamacji, zgłoszeń oraz skarg w Małopolskim Banku Spółdzielczym**

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

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, skarg:

1. Klient powinien zgłosić reklamację do Banku niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia. Bank rozpatruje reklamacje 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/zgłoszeń 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/zgłoszeń w terminie nie późniejszym niż 2 lata od dnia zaistnienia zdarzenia.
2. Reklamacja powinna zawierać zastrzeżenia skierowane do Banku przez Klienta dotyczące usług świadczonych 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). Klient powinien dołączyć wszelkie dokumenty związane z przedmiotem sprawy. Bank może zwrócić się do Klienta o uzupełnienie dokumentacji zgłaszanej reklamacji, w przypadku, w którym uzupełnienie dokumentów jest niezbędne do rozpatrzenia reklamacji.
3. Klient może złożyć reklamację w następującej formie:
  - 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](http://www.mbsw.pl)), albo na adres do doręczeń elektronicznych: AE:PL-91791-30128-VBTFV-18, lub
  - 2) ustnie – telefonicznie lub osobiście w placówce Banku, przy czym osobiste zgłoszenie reklamacji 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](mailto:info@mbsw.pl).  
Dane kontaktowe dostępne są na stronie internetowej Banku: [www.mbsw.pl](http://www.mbsw.pl) oraz w Placówkach Banku.
4. Bieg terminu rozpatrywania reklamacji rozpoczyna się w dniu jej wpływu do Banku.
5. Klient uprawniony jest do złożenia reklamacji 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 zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej;
  - 2) 30 dni kalendarzowych od dnia jej otrzymania dla reklamacji 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 osobę niebędącą Klientem Banku, w przypadku braku przekazania jej informacji o zasadach składania i rozpatrywania reklamacji w Banku. W przypadku przekazania ww. informacji termin rozpatrywania reklamacji przez Bank wynosi 30 dni kalendarzowych.  
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.
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, 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 niezwiązanej z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej oraz reklamacji otrzymanej od osoby niebędącej Klientem Banku.
8. Bank udziela odpowiedzi na reklamację na piśmie w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji z zastrzeżeniem, że udzielenie odpowiedzi na reklamację w wybranej przez Klienta postaci nie może powodować wystąpienia ryzyka ujawnienia tajemnicy bankowej osobom nieuprawnionym.
9. Bank nie pobiera żadnych opłat i prowizji za przyjęcie i rozpatrzenie reklamacji.
10. 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 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](http://www.zbp.pl));
  - 4) Rzecznika 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 (w przypadku Klienta będącego osobą fizyczną);
  - 5) 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) Sądu Polubownego działającego przy Komisji Nadzoru Finansowego na zasadach określonych w Regulaminie Sądu Polubownego dostępnym na stronie internetowej [www.knf.gov.pl](http://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](http://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 w przypadku nieuwzględnienia wniosku o realizację prawa dot. ochrony danych osobowych przysługuje prawo do złożenia skargi.
11. Właściwym dla Banku organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego z siedzibą przy ul. Piękną 20, 00-549 Warszawa, adres korespondencyjny Urzędu: Urząd Komisji Nadzoru Finansowego, ul. Piękną 20, skr. poczt. 419, 00-549 Warszawa.

### **Informacja o zasadach składania i rozpatrywania reklamacji dotyczących transakcji nieautoryzowanych w Małopolskim Banku Spółdzielczym.**

1. Klient Banku, ma prawo do złożenia reklamacji dotyczącej nieautoryzowanej transakcji płatniczej, w terminie 13 miesięcy od dnia obciążenia rachunku płatniczego albo od dnia, w którym transakcja miała być wykonana.
2. Bank jest zobowiązany rozpatrzyć reklamację 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 poz. 1075).
3. Klient uprawniony jest do złożenia reklamacji przez pełnomocnika, na podstawie prawidłowo sporządzonego pełnomocnictwa.
4. Klient może złożyć reklamację dotyczącą 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](http://www.mbsw.pl)), albo na adres do doręczeń elektronicznych: AE:PL-91791-30128-VBTFV-18, lub
  - 2) ustnie – telefonicznie lub w placówce Banku, przy czym osobiste zgłoszenie reklamacji 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](mailto:info@mbsw.pl).Dane kontaktowe dostępne są na stronie internetowej Banku: [www.mbsw.pl](http://www.mbsw.pl) oraz w Placówkach Banku.
5. Klient powinien złożyć w Banku reklamację dotyczącą nieautoryzowanej transakcji niezwłocznie po jej stwierdzeniu. Reklamacja taka 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 reklamacji;
  - 7) potwierdzenie czy Posiadacz rachunku/Użytkownik karty był w posiadaniu karty w chwili realizacji transakcji płatniczej, której dotyczy reklamacja.
6. 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.
7. 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 na piśmie w postaci papierowej organy powołane do ścigania przestępstw;
  - 2) nieautoryzowana transakcja jest skutkiem: posłużenia się utraconym przez klienta albo skradzionym klientowi instrumentem płatniczym lub przywłaszczenia instrumentu płatniczego, 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 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.
8. Po dokonaniu zwrotu środków z transakcji nieautoryzowanej Bank ma prawo roszczenia zwrotnego, w przypadku stwierdzenia wystąpienia okoliczności decydujących o odpowiedzialności klienta za transakcję nieautoryzowaną tj. udowodnienie oszustwa albo innych okoliczności potwierdzających autoryzację.
9. Bank ma prawo wystąpić na drogę sądową z powództwa cywilnego z tytułu nienależnego zwrotu kwoty z transakcji uznanej jako nieautoryzowaną, jeśli posiada uzasadnione i udokumentowane podstawy, iż transakcja miała charakter transakcji autoryzowanej.
10. Bank udziela odpowiedzi na reklamację dotyczącą nieautoryzowanej transakcji płatniczej na piśmie w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji z zastrzeżeniem, że udzielenie odpowiedzi na reklamację w wybranej przez Klienta formie nie może powodować wystąpienia ryzyka ujawnienia tajemnicy bankowej osobom nieuprawnionym, niezwłocznie po zakończeniu postępowania reklamacyjnego.
11. 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.