

Procedura składania i rozpatrywania reklamacji w Mazovia Banku Spółdzielczym (informacja dla klientów Banku)

Klient Mazovia Banku Spółdzielczego ma prawo złożyć reklamację, w której może zgłosić zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Bank lub wykonywanej przez Bank działalności, a Bank ma obowiązek rozpatrzenia jej według poniższych zasad:

1. Miejsce złożenia reklamacji

Reklamacja może być złożona:

- a) osobiście w dowolnej placówce Banku;
- b) przesyłką pocztową;
- c) w formie elektronicznej;
- d) telefonicznie albo osobiście, podczas wizyty Klienta w placówce Banku;

2. Forma złożenia reklamacji

1. Reklamacja może być złożona w formie:

- a) pisemnej – osobiście albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (Dz. U. 2017 poz. 1481 z późn. zm.),
- b) ustnej - telefonicznie albo osobiście, podczas wizyty Klienta w placówce Banku;
- c) elektronicznej - poprzez system bankowości elektronicznej, formatkę kontaktową zamieszczoną na stronie internetowej banku lub na adresy: reklamacje@mazoviabank.pl, info@mazoviabank.pl.

2. Reklamacja może zostać złożona przez pełnomocnika, na podstawie pisemnego pełnomocnictwa, z wyjątkiem reklamacji dotyczących kart płatniczych.

3. Reklamacje dotyczące kart płatniczych powinny być zgłaszane wyłącznie w formie pisemnej, osobiście w placówce Banku lub listownie i są rozpatrywane przez Bank Zrzeszający, zgodnie z procedurą składania i rozpatrywania reklamacji obowiązującą w Banku Zrzeszającym, dostępną na stronie internetowej Banku Zrzeszającego – www.bankbps.pl.

3. Zakres danych kontaktowych klienta

1. Treść reklamacji pisemnej Klienta powinna zawierać:

- 1) imię i nazwisko lub nazwę Klienta,
- 2) adres korespondencyjny,
- 3) dokładny opis zdarzenia lub przedmiotu zastrzeżeń klienta;
- 4) oczekiwany przez klienta stan po rozpatrzeniu zastrzeżeń,
- 5) własnoręczny podpis klienta.

2. Dodatkowo w celu ułatwienia identyfikacji Klienta, formularz reklamacji może zawierać następujące dane: PESEL, NIP lub REGON.

4. Termin rozpatrzenia reklamacji

Bank rozpatruje reklamację i udziela Klientowi odpowiedzi nie później niż w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania z zastrzeżeniem, iż odpowiedzi na reklamacje dotyczące usług płatniczych w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (Dz. U. 2018 poz. 1075 z późn. zm.) w terminie maksymalnie 15 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w powyższych terminach, Bank w informacji przekazywanej Klientowi, który wystąpił z reklamacją:

- 1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
- 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
- 3) określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć terminów:
 - a) maksymalnie 35 dni roboczych od dnia złożenia reklamacji, w przypadku reklamacji dotyczących usług płatniczych (bez względu na rodzaj podmiotu składający reklamację)
 - b) maksymalnie 60 dni od dnia złożenia reklamacji, w przypadku osób fizycznych (w tym rolników), dla reklamacji których przedmiotem nie są usługi płatnicze, oraz
 - c) maksymalnie do 90 dni od dnia złożenia reklamacji, w przypadku klientów instytucjonalnych, dla reklamacji których przedmiotem nie są usługi płatnicze.

5. Sposób powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji

Bank udziela odpowiedzi na reklamację Klienta:

- 1) w formie papierowej, listem poleconym wysłanym na adres korespondencyjny Klienta,
- 2) za pomocą innego trwałego nośnika informacji w tym w szczególności pocztą elektroniczną na adres e-mail zarejestrowany w systemie Banku lub podany w treści reklamacji, o ile Klient wnioskował o udzielenie odpowiedzi w tej formie.

6. Odwołanie od decyzji Banku

1. Klient ma prawo odwołania od decyzji w sprawie złożonej przez siebie reklamacji.
2. Odwołanie może być wniesione w formie pisemnej, przesyłką pocztową na adres placówki Banku lub osobiście w placówce Banku, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od daty doręczenia odpowiedzi na reklamację, której odwołanie dotyczy.
3. Bank udziela odpowiedzi na odwołanie w terminach wskazanych w punkcie 4 niniejszej procedury.

7. Informacje dodatkowe

1. W razie sporu Klienci mogą:
 - 1) odwołać się do wyższych szczebli decyzyjnych Banku, w tym Rady Nadzorczej Banku;
 - 2) złożyć zapis na Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego;
 - 3) skorzystać z instytucji Arbitra Bankowego przy Związku Banków Polskich;
 - 4) złożyć wniosek do Rzecznika Finansowego w sprawie rozwiązania sporu;
 - 5) wystąpić z powództwem do sądu powszechnego.
2. Bank podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.