

MAZURSKI BANK SPÓŁDZIELCZY W GIŻYCKU

Informacja o możliwości złożenia skargi/reklamacji

Klient Mazurskiego Banku Spółdzielczego w Giżycku, zwanego dalej Bankiem, ma możliwość złożenia skargi/reklamacji, czyli wystąpienia zawierającego zastrzeżenia dotyczące świadczonych usług lub działalności Banku, a Bank ma obowiązek rozpatrzenia skargi/reklamacji według poniższych zasad:

1. W celu umożliwienia Bankowi rzetelnego i szybkiego rozpatrzenia skargi/reklamacji, Klient powinien zgłosić skargę/reklamację niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia.
2. Skarga/reklamacja powinna zawierać istotne dla rozpatrzenia sprawy zastrzeżenia oraz dane adresowe Klienta.
3. Na żądanie klienta Bank potwierdza na piśmie lub w inny sposób uzgodniony z klientem, fakt złożenia przez niego skargi/reklamacji.
4. Klient może składać skargę/reklamację w formie:
 - 1) pisemnej – papierowej lub elektronicznej na adres e-mail: sekretariat@mbsgizycko.pl, lub na adres do e-doręczeń: PL-22774-10025-FFJHV-18 lub na adresy placówek Mazurskiego Banku Spółdzielczego Centrala/Oddział w Giżycku, 11-500 Giżycko, ul. Gen. Józefa Zajączka 1; Oddział w Rynie, 11-520 Ryn, ul. Kopernika 22; Oddział w Barczewo – 11-010 Barczewo, ul. Mickiewicza 40.
 - 2) ustnej – w rozmowie bezpośredniej z pracownikiem przyjmującym skargę/reklamację – osobiście lub telefonicznie. Centrala/Oddział Mazurskiego Banku Spółdzielczego w Giżycku - tel. (87) 4296200, Oddział Ryn – tel. (87) 4218026; Oddział Barczewo – (89) 5148166.
5. Skargi i reklamacje przyjmowane są we wszystkich jednostkach organizacyjnych Mazurskiego Banku Spółdzielczego w Giżycku,
6. Bieg terminu rozpatrzenia skargi/reklamacji rozpoczyna się następnego dnia po dniu otrzymania jej przez Bank.
7. Klient może składać skargę/reklamację przez pełnomocnika dysponującego pełnomocnictwem posiadającym zwykłą formę pisemną, chyba że istnieją szczególne uwarunkowania faktyczne wskazujące na konieczność zachowania innej formy szczególnej, o czym klient jest informowany na etapie zawarcia umowy.
8. Skarga/reklamacja przekazana do Banku jest rozpatrywana w sposób zapewniający wydanie niezależnego i obiektywnego rozstrzygnięcia zastrzeżenia w niej zawartego.
9. Bank udziela odpowiedzi na skargę/reklamację bez zbędnej zwłoki, z tym że:
 - 1) dla reklamacji związanych z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty debetowej w terminie nie późniejszym niż 15 dni roboczych od jej otrzymania. W szczególnie skomplikowanym przypadku, gdy rozpatrzenie reklamacji nie będzie możliwe w terminie 15 dni roboczych z uwagi na złożoność sprawy, Bank poinformuje o tym na piśmie Posiadacza rachunku/ Użytkownika karty, wskazując przyczynę opóźnienia i okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia reklamacji, przewidywany termin jej rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi, który nie może być dłuższy niż 35 dni roboczych od dnia złożenia reklamacji;
 - 2) dla pozostałych reklamacji (związanych ze świadczeniem usług innych niż wymienione w pkt 1) w terminie nie późniejszym niż 30 dni roboczych od jej otrzymania. W szczególnie skomplikowanym przypadku, gdy rozpatrzenie reklamacji nie będzie

możliwe w terminie 30 dni z uwagi na złożoność sprawy, Bank poinformuje o tym na piśmie Posiadacza rachunku/ Użytkownika/ Użytkownika karty, wskazując przyczynę opóźnienia i okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia reklamacji, przewidywany termin jej rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi który nie może być dłuższy niż 60 dni od dnia złożenia reklamacji.

10. Termin rozpatrzenia skargi przez Bank i udzielenia odpowiedzi nie może być dłuższy niż 90 dni od daty jej otrzymania.
11. W przypadku niedotrzymania terminu określonego w ust. 9 i 10, skargę/reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą klienta.
12. Powiadomienie o sposobie rozpatrzenia skargi/reklamacji wysyłane jest do klienta za pośrednictwem poczty bądź w innej formie uzgodnionej z klientem, przy czym udzielenie odpowiedzi na skargę/reklamację w innej formie możliwe jest tylko w sytuacji, gdy treść tej odpowiedzi nie naraża Banku na postawienie zarzutu o ujawnieniu tajemnicy bankowej osobom nieuprawnionym.
13. W przypadku nie uwzględnienia roszczeń wynikających ze skargi/reklamacji Klient ma prawo:
 - 1) odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi na skargę/reklamację, do nadrzędnej komórki organizacyjnej w Centrali Banku lub Członka Zarządu;
 - 2) wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego;
 - 3) pozasądowego rozstrzygnięcia sporu przez Arbitra Bankowego działającego przy Związku Banków Polskich, w przypadku gdy wartość przedmiotu sporu nie przekracza kwoty 12 000 PLN, a w przypadku sporów dotyczących kredytów i pożyczek hipotecznych 20.000 PLN;
 - 4) zwrócenia się o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta, w przypadku klientów będących konsumentami;
 - 5) wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego, właściwego miejscowo dla siedziby Banku;
 - 6) Mazurski Bank Spółdzielczy w Giżycku podlega Komisji Nadzoru Finansowego.

Zarząd MBS w Giżycku