

Informacja o zasadach składania i rozpatrywania reklamacji, zgłoszeń oraz skarg w Warmińsko-Mazurskim Banku Spółdzielczym

W Informacji o zasadach składania i rozpatrywania reklamacji, zgłoszeń oraz skarg w Warmińsko-Mazurskim Banku Spółdzielczym używamy zwrotów typu „Ty”, „my”, jeśli piszemy w formie:

- I. „Ty” (Twój, Ciebie, Ci, itp.) – mamy na myśli Ciebie, naszego klienta. Stosujemy taką zasadę również wtedy, gdy używamy takich zwrotów jak np. „możesz”, „korzystasz”, „masz obowiązek”;
- II. „my” – mamy na myśli Warmińsko-Mazurski Bank Spółdzielczy; stosujemy taką zasadę również wtedy, gdy używamy takich zwrotów, jak np. „prowadzimy”, „zmieniamy”, „mamy obowiązek”.

1. Reklamacje – co warto wiedzieć?

Jesteś uprawniony do złożenia reklamacji.

Osoba działająca w Twoim imieniu (pełnomocnik) jest uprawniony do złożenia reklamacji. My jesteśmy zobowiązani do jej rozpatrzenia według poniższych zasad.

Powinieneś złożyć reklamację do nas od razu po uzyskaniu informacji o sytuacji, która budzi Twoje zastrzeżenia.

Jakie są terminy na złożenie reklamacji?

- 1) Jeśli jesteś osobą prywatną (klient indywidualny):
 - a) w sprawach transakcji płatniczych – masz na to 13 miesięcy,
 - b) w sprawach kredytu konsumenckiego lub hipotecznego - do 6 lat,
 - c) w innych sprawach (np. związanych z rachunkiem bankowym) oraz pozostałych typach reklamacji – do 2 lat.
- 2) Jeśli jesteś klientem instytucjonalnym:
 - a) w sprawach transakcji płatniczych – masz na to 1 miesiąc,
 - b) w sprawach kredytowych – do 3 lat,
 - c) w innych sprawach (np. związanych z rachunkiem bankowym) oraz pozostałych typach reklamacji – do 2 lat.

Jak złożyć reklamację?

Możesz złożyć reklamację:

- 1) na piśmie
 - a) osobiście w naszej placówce lub listownie na adres: Warmińsko-Mazurski Bank Spółdzielczy, ul. Gizewiusza 2A, 12-200 Pisz bądź adres dowolnej naszej placówki (adresy znajdziesz na naszej stronie internetowej);
 - b) w postaci elektronicznej:
 - a. za pośrednictwem środka komunikacji elektronicznej (e-mail, system bankowości elektronicznej);
 - b. elektronicznie na skrzynkę AE:PL-30695-72125-DCGSA-19 w ramach usługi e-Doręczenia.

2) ustnie:

- a) telefonicznie (pod numerem +48 87 425 36 05 lub +48 89 535 07 51);
- b) osobiście w naszej placówce do formularza reklamacyjnego. Jeśli złożysz reklamację ustnie w placówce, potwierdzimy jej przyjęcie w formularzu reklamacyjnym.

Termin rozpatrzenia reklamacji zaczyna się w dniu, w którym ją otrzymamy.

Reklamację możesz złożyć przez inną osobę, jeśli ma ona odpowiednie pełnomocnictwo.

Odpowiedź na reklamację otrzymasz:

- 1) w sprawach związanych z realizacją usług płatniczych, w tym kart płatniczych – w ciągu 15 dni roboczych od dnia jej otrzymania,
- 2) w sprawach niezwiązanych z realizacją usług płatniczych – w ciągu 30 dni kalendarzowych od dnia jej otrzymania,
- 3) w przypadku, gdy nie jesteś naszym klientem – w ciągu 7 dni kalendarzowych od dnia jej otrzymania, jeśli nie przekazano Ci informacji o zasadach składania i rozpatrywania u nas reklamacji – jeśli otrzymałeś informację, termin rozpatrywania reklamacji jest taki, jak w pkt 1 i 2.

Wyjątek – sprawa skomplikowana:

Jeśli potrzebujemy więcej czasu na rozpatrzenie reklamacji, poinformujemy Cię o tym, wyjaśnimy przyczyny ze wskazaniem okoliczności, które muszą zostać ustalone i podamy nowy termin udzielenia odpowiedzi, lecz nie dłuższy niż:

- 1) 35 dni roboczych od daty otrzymania reklamacji dot. realizacji usług płatniczych i kart płatniczych,
- 2) 60 dni kalendarzowych od daty otrzymania reklamacji niezwiązanej z realizacją usług płatniczych oraz reklamacji otrzymanych od osób, które nie są naszymi Klientami.

Jeśli nie odpowiemy na czas – reklamacja zostanie uznana na Twoją korzyść.

Odpowiedź możesz otrzymać:

Forma naszej odpowiedzi zależy od rodzaju reklamacji oraz od tego, w jaki sposób ją złożysz:

- 1) na reklamacje dotyczące realizacji zlecenia płatniczego lub wydania karty odpowiadamy na piśmie w postaci papierowej lub, po uzgodnieniu z Tobą, na innym trwałym nośniku informacji (np. e-mail).
- 2) na pozostałe reklamacje odpowiadamy na piśmie:
 - a) w postaci elektronicznej – jeśli reklamację złożysz na piśmie w postaci elektronicznej, chyba że poprosisz o odpowiedź w postaci papierowej;
 - b) w postaci papierowej – jeśli reklamację złożysz na piśmie w postaci papierowej, chyba że poprosisz o odpowiedź w postaci elektronicznej;
 - c) w postaci papierowej albo elektronicznej – zgodnie z Twoim wyborem – jeśli reklamację złożysz ustnie.
- 3) W przypadku pozostałych reklamacji, jeśli odpowiadamy w postaci elektronicznej:
 - a) korzystamy z tego samego środka komunikacji elektronicznej, za pomocą którego złożysz reklamację, albo z środka komunikacji elektronicznej, który nam wskażesz;

- b) odpowiedź wyślemy na Twój adres do doręczeń elektronicznych wpisany do bazy adresów elektronicznych – jeśli reklamację wyślesz na adres do doręczeń elektronicznych.

Nie pobieramy opłat ani prowizji za rozpatrzenie reklamacji.

Co możesz zrobić po otrzymaniu odpowiedzi na reklamację?

Jeśli nie zgadzasz się z naszą decyzją, masz prawo:

- 1) **Odwołać się do Zarządu Banku**
 - a) Masz na to 15 dni od dnia otrzymania naszej odpowiedzi.
 - b) Odwołanie złoż w takiej samej formie, jak reklamację.
- 2) **Skontaktować się z Rzecznikiem Konsumentów**
 - a) Dotyczy to osób, które są konsumentami.
 - b) Możesz to zrobić w swoim powiecie lub mieście.
- 3) **Zwrócić się do Rzecznika Finansowego z wnioskiem o przeprowadzenie pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązania sporu z podmiotem rynku finansowego**
 - a) Zasady znajdziesz w ustawie z 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej.
- 4) **Wystąpić z wnioskiem o przeprowadzenie postępowania polubownego do Rzecznika Finansowego**
 - a) Zasady znajdziesz w ustawie z 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej i w Ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.
- 5) **Wnieść sprawę do sądu**
 - a) Do Sądu Rejonowego w Piszcu lub Sądu Okręgowego w Olsztynie – w zależności od kwoty roszczenia.
 - b) Możesz też złożyć pozew w sądzie właściwym dla Twojego miejsca zamieszkania.
- 6) **Skorzystać z Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego (KNF)**
 - a) Możesz złożyć wniosek o pozasądowe rozwiązanie sporu.
 - b) Szczegóły znajdziesz w regulaminie na stronie KNF:
https://www.knf.gov.pl/dla_ryнку/sad_polubowny_przy_KNF
- 7) **Złożyć skargę do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (UODO)**
 - a) Jeśli Twój wniosek o realizację prawa dot. ochrony danych osobowych nie został uwzględniony.
 - b) Szczegóły znajdziesz na stronie www.uodo.gov.pl.
 - c) Podstawa prawna: art. 82 RODO, art. 92–100 ustawy z 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych.

Informacje o organach nadzoru

- 1) **Organ sprawujący nadzór nad Bankiem:**
Komisja Nadzoru Finansowego (KNF) ul. Piękna 20, 00-549 Warszawa skr. poczt. 419, 00-549 Warszawa
- 2) **Organ sprawujący nadzór nad ochroną konsumentów:**
Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK) pl. Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa

2. Reklamacje/zgłoszenia dotyczące nieautoryzowanych transakcji

Masz prawo do złożenia reklamacji/zgłoszenia nieautoryzowanej transakcji płatniczej. Powinieneś zgłosić nieautoryzowaną transakcję płatniczą niezwłocznie po jej stwierdzeniu.

Reklamację/zgłoszenie możesz złożyć przez inną osobę, jeśli ma ona odpowiednie pełnomocnictwo.

Jak złożyć reklamację/zgłoszenie?

Możesz złożyć reklamację/zgłoszenie:

- 1) na piśmie
 - a) osobiście w naszej placówce lub listownie na adres: Warmińsko-Mazurski Bank Spółdzielczy, ul. Gizewiusza 2A, 12-200 Pisz bądź adres dowolnej naszej placówki (adresy znajdziesz na naszej stronie internetowej);
 - b) w postaci elektronicznej:
 - a. za pośrednictwem środka komunikacji elektronicznej (e-mail, system bankowości elektronicznej);
 - b. elektronicznie na skrzynkę AE:PL-30695-72125-DCGSA-19 w ramach usługi e-Doręczenia.
- 2) ustnie:
 - a) telefonicznie (pod numerem +48 87 425 36 05 lub +48 89 535 07 51);
 - b) osobiście w naszej placówce do formularza reklamacyjnego. Jeśli złożysz reklamację ustnie w placówce, potwierdzimy jej przyjęcie w formularzu reklamacyjnym.

Co musi zawierać reklamacja/zgłoszenie

W reklamacji/zgłoszeniu podaj:

- 1) numer rachunku lub numer karty, której dotyczy reklamowana/zgłaszana transakcja,
- 2) imię i nazwisko właściciela konta, użytkownika lub użytkownika karty,
- 3) datę dokonania transakcji,
- 4) kwotę transakcji,
- 5) nazwę lub adres placówki akceptanta lub bankomatu w przypadku transakcji dokonywanych kartą,
- 6) powód złożenia reklamacji/zgłoszenia,
- 7) czy posiadałeś kartę w chwili, gdy doszło do reklamowanej transakcji,
- 8) czy reklamowana/zgłaszana transakcja na rachunku płatniczym była wykonana z Twojego urządzenia (np. telefonu, komputera).

Bank ma 15 dni roboczych na odpowiedź od dnia otrzymania reklamacji/zgłoszenia.

W uzasadnionych przypadkach, gdy zachodzi potrzeba przeprowadzenia dodatkowego postępowania wyjaśniającego i 15 dniowy termin nie może zostać dotrzymany, przed jego upływem, poinformujemy Cię o przyczynie opóźnienia, wskażemy okoliczności, które muszą zostać ustalone oraz termin udzielenia odpowiedzi – maksymalnie 35 dni roboczych od daty otrzymania reklamacji/zgłoszenia.

Co robi Bank, jeśli stwierdzi, że transakcja była nieautoryzowana?

Gdy Bank uzna, że doszło do nieautoryzowanej transakcji, zwrócimy Ci całą kwotę tej transakcji niezwłocznie po stwierdzeniu jej wystąpienia, tj. najpóźniej do końca kolejnego dnia roboczego, przywrócimy Twój obciążony rachunek do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miała ona miejsca (data waluty), z wyjątkiem sytuacji, gdy:

- 1) mamy uzasadnione i należycie udokumentowane podstawy, aby podejrzewać Twoje oszustwo i poinformujemy o tym w formie pisemnej organy powołane do ścigania przestępstw,
- 2) nieautoryzowana transakcja jest skutkiem: posłużenia się utraconym przez Ciebie albo skradzionym Tobie instrumentem płatniczym lub przywłaszczenia instrumentu płatniczego, za wyjątkiem gdy nie miałeś możliwości stwierdzenia utraty, kradzieży lub przywłaszczenia instrumentu płatniczego przed wykonaniem transakcji, z wyjątkiem sytuacji gdy:
 - a) działałeś umyślnie, lub
 - b) utrata instrumentu płatniczego przed dokonaniem transakcji płatniczej została spowodowana działaniem lub zaniechaniem ze strony pracownika Banku,
 - a. w takich przypadkach odpowiadasz za nieautoryzowane transakcje płatnicze do wysokości 50 euro lub jej równowartości w walucie polskiej.

Co dalej, jeśli pieniądze zostaną zwrócone, ale Bank stwierdzi Twoją winę w dokonaniu nieautoryzowanej transakcji?

Jeżeli po zwrocie pieniędzy Bank ustali, że to Ty doprowadziłeś do transakcji nieautoryzowanej umyślnie albo w wyniku umyślnego lub będącego skutkiem rażącego niedbalstwa naruszenia co najmniej jednego z obowiązków bezpiecznego korzystania z instrumentu płatniczego – może zażądać zwrotu pieniędzy.

Bank może też pozwać Cię do sądu, jeśli ma dowody, że transakcja była jednak autoryzowana (czyli wykonana za Twoją zgodą).

Jak udzielimy Ci odpowiedzi na reklamację/zgłoszenie?

Odpowiedzi udzielimy Ci na piśmie, bądź za pomocą innego trwałego nośnika.

Co możesz zrobić po otrzymaniu odpowiedzi na reklamację/zgłoszenie?

Jeśli nie zgadzasz się z naszą decyzją, masz prawo:

- 1) **Odwołać się do Zarządu Banku**
 - a) Masz na to 15 dni od dnia otrzymania naszej odpowiedzi.
 - b) Odwołanie złoż w takiej samej formie, jak reklamację.
- 2) **Skontaktować się z Rzecznikiem Konsumentów**
 - a) Dotyczy to osób, które są konsumentami.
 - b) Możesz to zrobić w swoim powiecie lub mieście.
- 3) **Zwrócić się do Rzecznika Finansowego z wnioskiem o przeprowadzenie pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązania sporu z podmiotem rynku finansowego**
 - a) Zasady znajdziesz w ustawie z 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej.
- 4) **Wystąpić z wnioskiem o przeprowadzenie postępowania polubownego do Rzecznika Finansowego**
 - a) Zasady znajdziesz w ustawie z 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji

Finansowej i w Ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.

5) **Wnieść sprawę do sądu**

- a) Do Sądu Rejonowego w Pisz lub Sądu Okręgowego w Olsztynie – w zależności od kwoty roszczenia.
- b) Możesz też złożyć pozew w sądzie właściwym dla Twojego miejsca zamieszkania.

6) **Skorzystać z Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego (KNF)**

- a) Możesz złożyć wniosek o pozasądowe rozwiązanie sporu.
- b) Szczegóły znajdziesz w regulaminie na stronie KNF:
https://www.knf.gov.pl/dla_ryнку/sad_polubowny_przy_KNF

Informacje o organach nadzoru

1) **Organ sprawujący nadzór nad Bankiem:**

Komisja Nadzoru Finansowego (KNF) ul. Piękna 20, 00-549 Warszawa skr. poczt. 419, 00-549 Warszawa

2) **Organ sprawujący nadzór nad ochroną konsumentów:**

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK) pl. Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa

3. Skargi i zgłoszenia – co warto wiedzieć?

- 1) W sytuacjach, które nie kwalifikują się jako reklamacje, masz prawo złożyć skargę lub zgłoszenie.
- 2) Powodem skargi może być Twoje niezadowolenie ze standardu usług, obsługi, z podjętych działań lub zachowań z naszej strony lub naszych pracowników bądź brak określonych działań.
- 3) Przedmiotem zgłoszenia mogą być sprawy, dotyczące poprawy naszego funkcjonowania, lepszego zaspokojenia Twoich potrzeb, usprawnienia pracy lub poszerzenia naszej oferty.
- 4) Skargi lub zgłoszenia możesz dokonać w poniżej wskazanej formie:
 - a) osobiście (pisemnie lub ustnie) w naszej placówce lub listownie na adres: Warmińsko-Mazurski Bank Spółdzielczy, ul. Gizewiusza 2A, 12-200 Pisz bądź adres dowolnej naszej placówki (adresy znajdziesz na naszej stronie internetowej);
 - b) telefonicznie pod numerem +48 87 425 36 05 lub +48 89 535 07 51;
 - c) pocztą elektroniczną za pośrednictwem e-maila, system bankowości elektronicznej - dane kontaktowe znajdziesz na naszej stronie internetowej www.wmbs.pl;
 - d) elektronicznie na skrzynkę AE:PL-30695-72125-DCGSA-19 w ramach usługi e-Doręczenia.
- 5) Bieg terminu rozpatrywania skargi/zgłoszenia rozpoczyna się w dniu jej/jego wpływu do nas.
- 6) Możesz złożyć skargę/zgłoszenie przez pełnomocnika, na podstawie prawidłowo sporządzonego pełnomocnictwa.
- 7) Udzielamy odpowiedzi na skargę/zgłoszenie w terminie 30 dni kalendarzowych od dnia ich otrzymania.
- 8) W uzasadnionych przypadkach, gdy zachodzi konieczność przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego, ww. termin rozpatrzenia reklamacji nie mogą zostać dotrzymane, przed upływem tego terminu, poinformujemy Cię o przyczynie opóźnienia ze wskazaniem okoliczności, które muszą zostać ustalone oraz przewidywanym termin udzielenia odpowiedzi. Termin może być wydłużony do 60 dni kalendarzowych od daty otrzymania skargi lub zgłoszenia.

4. Skargi na brak dostępności

Możesz złożyć do nas skargę (tylko konsument), jeśli uważasz, że nasze usługi bankowości detalicznej lub produkty wykorzystywane do ich oferowania lub świadczenia nie są dla Ciebie dostępne zgodnie z wymogami ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze.

Skarga może dotyczyć różnych aspektów braku dostępności m.in.:

- 1) naszej aplikacji mobilnej dla osób ze szczególnymi potrzebami np. brak możliwości obsługi bez użycia dotyku,
- 2) naszej strony internetowej dla osób ze szczególnymi potrzebami np. brak możliwości odczytu przez czytnik ekranu,
- 3) sposobu świadczenia usługi przez nas lub dokumentów i informacji o świadczonej usłudze np. brak możliwości otrzymania umowy w powiększonym druku.

Skarga powinna zawierać, co najmniej:

- 1) Twoje imię i nazwisko,
- 2) adres do korespondencji, e-mail lub numer telefonu wraz ze wskazaniem preferowanego sposobu kontaktu z Tobą,
- 3) wskazanie produktu lub usługi, których dotyczy skarga,
- 4) wskazanie wymagania dostępności, którego nie spełnia produkt lub usługa, wraz z żądaniem zapewnienia jego spełnienia przez nas,
- 5) nieobowiązkowo chyba, że chcesz – wskazanie preferowanego sposobu zapewnienia spełnienia wymagania dostępności przez produkt albo usługę.

Bank może pozostawić skargę bez rozpatrzenia, gdy nie zawiera informacji z pkt powyżej ppkt 1-4.

Jak złożyć skargę?

Wybierz jedną z opcji:

- 1) listownie: na adres główny lub dowolny oddział (adresy na stronie www.wmbs.pl),
- 2) telefonicznie pod numerem +48 87 425 36 05 lub +48 89 535 07 51 lub pocztą elektroniczną za pośrednictwem e-maila (dane kontaktowe znajdziesz na naszej stronie internetowej www.wmbs.pl),
- 3) przez e-Doręczenia na skrzynkę: AE:PL-30695-72125-DCGSA-19,
- 4) osobiście – pisemnie lub ustnie w dowolnej placówce Banku.

Odpowiedź na skargę otrzymasz od nas w ciągu 30 dni od daty jej otrzymania.

W skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie skargi w ww. terminie, powiadomimy Cię o tym w sposób w jaki wskazałeś w skardze jako preferowany, o przyczynie opóźnienia oraz wskażemy nowy termin udzielenia odpowiedzi, nie dłuższy niż 60 dni od dnia otrzymania skargi.

Odpowiedź na skargę powinna być jasna i wyczerpująca oraz powinna zawierać:

- 1) nasze stanowisko w zakresie złożonej skargi,
- 2) uzasadnienie naszego stanowiska, odwołujące się do konkretnych przepisów prawa, regulacji wewnętrznych Banku lub ustaleń faktycznych – jeśli Twoja skarga nie została uwzględniona,

- 3) określenie terminu, w którym Twoje żądanie zostanie uwzględnione – nie dłuższy niż 6 miesięcy od dnia udzielenia odpowiedzi,
- 4) jeśli twoja skarga nie została uwzględniona – dodatkowo, pouczenie o możliwościach odwołania się od naszej decyzji.

Co możesz zrobić po otrzymaniu odpowiedzi na skargę?

Jeśli nie zgadzasz się z decyzją Banku, masz prawo:

- 1) Odwołać się do Zarządu Banku – masz na to 15 dni od dnia, w którym otrzymasz odpowiedź na skargę,
- 2) Zwrócić się do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumentów – jeśli jesteś konsumentem,
- 3) Zgłosić sprawę do Prezesa Zarządu Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych – jeśli uważasz, że produkt lub usługa nie spełniają wymagań dostępności. Możesz to zrobić na podstawie art. 67 ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności.

Nie pobieramy żadnych opłat ani prowizji za przyjęcie i rozpatrzenie skargi.