

Zmiany w regulaminach dotyczące zasad składania i rozpatrywania reklamacji, obowiązujące od 13 lutego 2026 r.

Informujemy, że **13 lutego 2026 r.** wprowadziliśmy zmiany w regulaminach dotyczących:

- rachunków dla klientów indywidualnych,
- rachunków dla klientów instytucjonalnych,
- produktów kredytowych.

Zmiany dotyczą zasad składania reklamacji oraz sposobu udzielania przez nas odpowiedzi.

Jak złożyć reklamację?

Możesz złożyć reklamację na nasze usługi lub skontaktować się z nami:

1. **na piśmie:**

- w formie papierowej (w naszej placówce lub listownie),
- w formie elektronicznej (np. e-mail, e-Doręczenia).

2. **ustnie:**

- telefonicznie,
- osobiście w naszej placówce (przyjmujemy formularz reklamacyjny).

W jakiej formie odpowiemy na reklamację?

Forma naszej odpowiedzi zależy od rodzaju reklamacji oraz od sposobu, w jaki ją złożysz, na przykład:

- reklamację złożysz w formie papierowej → odpowiemy w formie papierowej,
- reklamację wyślesz na nasz adres do doręczeń elektronicznych → odpowiemy na Twój adres do doręczeń elektronicznych

Na Twoją prośbę możemy udzielić odpowiedzi w innej formie.

Ważne

Reklamacje dotyczące realizacji zlecenia płatniczego lub wydania karty przyjmujemy **wyłącznie w formie pisemnej**.

Odpowiedzi udzielamy pisemnie (papierowo) lub – po uzgodnieniu z Tobą – na innym trwałym nośniku, np. e-mailem.

Kiedy otrzymasz od nas odpowiedź?

Reklamacje rozpatrujemy jak najszybciej. Termin liczymy od dnia jej otrzymania.

Maksymalne terminy odpowiedzi:

- **do 15 dni roboczych** – jeśli reklamacja dotyczy zleceń płatniczych i kart (w sprawach szczególnie skomplikowanych – maksymalnie do 35 dni roboczych),
- **do 30 dni kalendarzowych** – jeśli reklamacja dotyczy innych spraw (w sprawach szczególnie skomplikowanych – maksymalnie do 60 dni kalendarzowych).

Jeżeli termin ulegnie wydłużeniu, poinformujemy o tym wraz z podaniem przyczyny.

Szczegółowe informacje dotyczące zasad składania i rozpatrywania reklamacji znajdziesz na naszej stronie internetowej: www.wmbs.pl w zakładce Reklamacje/skargi.

Zaktualizowane regulaminy są dostępne w placówkach Banku oraz na naszej stronie internetowej.

Podstawa prawna:

Ustawa z dnia 17 października 2025 r. o zmianie ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym oraz o Funduszu Edukacji Finansowej.