

## **Informacja o zasadach składania i rozpatrywania reklamacji w Warmińsko-Mazurskim Banku Spółdzielczym:**

Klient Warmińsko-Mazurskiego Banku Spółdzielczego jest uprawniony do złożenia reklamacji, a Bank jest zobowiązany do jej rozpatrzenia według poniższych zasad:

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,
    - b) kredytów konsumenckich w terminie nie późniejszym niż 6 lat od dnia zaistnienia zdarzenia,
    - c) transakcji na instrumentach finansowych w terminie nie późniejszym niż 6 lat od dnia zaistnienia zdarzenia,
    - d) roszczeń związanych z prowadzonym rachunkiem bankowym oraz pozostałych typów skarg lub reklamacji 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 w terminie nie późniejszym niż 2 lata od dnia zaistnienia zdarzenia.
2. Reklamacja powinna zawierać zastrzeżenia związane z działalnością prowadzoną przez Bank wobec Klienta oraz dane adresowe Klienta. 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 warunkuje rozpatrzenie reklamacji.
3. Klient może złożyć reklamację w następującej formie:
  - 1) pocztą tradycyjną kierując pismo na adres korespondencyjny Banku: Warmińsko-Mazurski Bank Spółdzielczy, ul. Gizewiusza 2A, 12-200 Pisz lub na adres dowolnej placówki Banku (dane kontaktowe oraz adresy skrzynek elektronicznych dostępne są na stronie internetowej Banku [www.wmbs.pl](http://www.wmbs.pl));
  - 2) telefonicznie lub pocztą elektroniczną (dane kontaktowe oraz adresy skrzynek elektronicznych dostępne są na stronie internetowej Banku [www.wmbs.pl](http://www.wmbs.pl));
  - 3) pisemnie lub ustnie w każdej placówce Banku (adresy placówek są dostępne na stronie internetowej Banku [www.wmbs.pl](http://www.wmbs.pl)), przy czym przyjęcie reklamacji w formie ustnej wymaga potwierdzenia jej złożenia na formularzu reklamacyjnym.
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.

W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w ww. terminie, Bank przed upływem tego terminu, informuje Klienta o przyczynie opóźnienia ze wskazaniem okoliczności, które muszą zostać ustalone oraz przewidywanego terminu udzielenia odpowiedzi. Za przypadki szczególnie skomplikowane uznaje się sytuacje, kiedy Bank zwraca się do podmiotów trzecich z nim współpracujących o udzielenie dodatkowych informacji niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji, a dotyczyć to może m.in.: reklamacji kartowych, fraudów, spraw spadkowych, spraw związanych z windykacją należności, SWIFT, Sorbnet.
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;
  - 60 dni kalendarzowych od daty otrzymania reklamacji niezwiązanej z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej.

8. W przypadku braku odpowiedzi ze strony Banku od otrzymania przez Bank reklamacji lub braku przedstawienia uzasadnienia przekroczenia terminu na udzielenie odpowiedzi na zgłoszenie, wskazanego w ust. 7, reklamację uznaje się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.
9. Odpowiedź na reklamację udzielana jest na piśmie i wysłana:
  - 1) listem poleconym za zwrotnym potwierdzeniem odbioru na wskazany przez Klienta adres korespondencyjny, albo
  - 2) wyłącznie na wniosek Klienta - pocztą elektroniczną na wskazany przez Klienta adres mailowy lub adres mailowy z którego reklamacja została wysłana.
10. Bank nie pobiera żadnych opłat i prowizji za przyjęcie i rozpatrzenie reklamacji.
11. Po otrzymaniu odpowiedzi na reklamację, Klient ma prawo do złożenia odwołania od decyzji Banku w formie:
  - 1) odwołania się do Zarządu Banku w terminie 15 dni od dnia otrzymania odpowiedzi na reklamację w formie i miejscu właściwym dla reklamacji;
  - 2) wystąpienia z wnioskiem do Rzecznika Finansowego na zasadach określonych w ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 roku o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (w przypadku Klienta będącego osobą fizyczną);
  - 3) wystąpienia do 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);
  - 4) wystąpienia z powództwem przeciwko Warmińsko-Mazurskiemu Bankowi Spółdzielczemu do Sądu Rejonowego w Pisz lub Sądu Okręgowego w Olsztynie, w zależności od wartości dochodzonego roszczenia.
12. Właściwym dla Banku organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego z siedzibą w Warszawie przy ul. Pięknej 20, 00-549 Warszawa, adres korespondencyjny Urzędu: Komisja Nadzoru Finansowego, ul. Piękna 20, skr. poczt. 419, 00-549 Warszawa.