

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

Jak złożyć reklamację, zgłoszenie lub skargę w naszym Banku?

Reklamacje – co warto wiedzieć?

Masz prawo złożyć reklamację, jeśli coś budzi Twoje zastrzeżenia.

Jak długo masz na złożenie reklamacji?

To zależy od rodzaju sprawy i czy jesteś klientem indywidualnym, czy firmowym:

- Klient indywidualny:
 - płatności: do 13 miesięcy,
 - kredyty konsumenckie: do 6 lat,
 - instrumenty finansowe: do 6 lat,
 - inne sprawy: do 2 lat.
- Klient instytucjonalny (firma):
 - płatności: do 1 miesiąca,
 - kredyty: do 3 lat,
 - inne sprawy: do 2 lat.

Jak złożyć reklamację?

Wybierz jedną z opcji:

- listownie: na adres główny lub dowolny oddział (adresy na stronie www.wmbs.pl),
- telefonicznie lub mailem,
- przez bankowość elektroniczną,
- przez e-Doręczenia: AE:PL-30695-72125-DCGSA-19,
- osobiście – pisemnie lub ustnie w oddziale (ustna wymaga potwierdzenia formularzem).

Odpowiedź otrzymasz:

- w sprawach płatności i kart – w 15 dni roboczych,
- w innych sprawach – w 30 dni kalendarzowych,
- jeśli nie jesteś klientem – w 7 dni kalendarzowych.

Wyjątek – sprawa skomplikowana:

Jeśli potrzebujemy więcej czasu, damy Ci znać, wyjaśnimy przyczyny i podamy nowy termin:

- maksymalnie 35 dni roboczych (dla płatności i kart),

- maksymalnie 60 dni kalendarzowych (dla pozostałych).

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

Odpowiedź możesz otrzymać:

papierowo, e-mailem, przez bankowość, w innej trwałej formie lub osobiście w oddziale – zależnie od Twojego wyboru. Forma odpowiedzi nie może zagrażać bezpieczeństwu Twoich danych.

Nie pobieramy opłat 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
 - a) Masz prawo, jeśli jesteś osobą fizyczną.
 - b) Zasady znajdziesz w ustawie z 5 sierpnia 2015 r. (Dz.U. z 2015 r. poz. 1348 z późn. zm.).
- 4) Wystąpić o postępowanie polubowne przed Rzecznikiem Finansowym
 - a) Dotyczy osób fizycznych.
 - b) Na podstawie ustawy z 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.
- 5) Wnieść sprawę do sądu
 - a) Do Sądu Rejonowego w Pieszku 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 KNF
 - a) Możesz złożyć wniosek o pozasądowe rozwiązanie sporu.
 - b) Szczegóły znajdziesz w regulaminie na stronie KNF:
https://www.knf.gov.pl/dla_rynku/sad_polubowny_przy_KNF
- 7) Złożyć skargę do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (UODO)
 - a) Jeśli Twoje prawo do ochrony danych osobowych nie zostało uwzględnione.
 - b) Szczegóły znajdziesz na stronie www.uodo.gov.pl.

Podstawa prawna: art. 82 RODO, art. 92–100 ustawy z 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych.

Informacje o organach nadzoru

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

Reklamacje dotyczące nieautoryzowanych transakcji

Jeśli zauważysz nieautoryzowaną płatność (np. ktoś użył Twojej karty bez zgody) – zgłoś to od razu.

Co musi zawierać reklamacja, gdy ktoś wykonał transakcję bez Twojej zgody?

W zgłoszeniu podaj:

- 1) Numer rachunku lub numer karty, której dotyczy transakcja,
- 2) Imię i nazwisko właściciela konta, kredytobiorcy lub użytkownika karty,
- 3) Datę transakcji,
- 4) Kwotę transakcji,
- 5) Nazwę sklepu lub bankomatu (jeśli transakcja była kartą),
- 6) Dlaczego zgłaszasz reklamację (np. „nie rozpoznaję tej transakcji”),
- 7) Czy miałeś kartę przy sobie, gdy doszło do transakcji,
- 8) Czy transakcja była wykonana z Twojego urządzenia (np. telefonu, komputera).

Bank ma 15 dni roboczych na odpowiedź. W trudnych sprawach – maksymalnie 35 dni.

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

Gdy Bank uzna, że doszło do nieautoryzowanej transakcji (czyli np. ktoś użył Twoich pieniędzy bez zgody), zwrócimy Ci całą kwotę tej transakcji:

- niezwłocznie, ale najpóźniej do końca następnego dnia roboczego od:
 - dnia, w którym sami stwierdzimy, że doszło do takiej transakcji, lub
 - dnia, w którym otrzymamy od Ciebie reklamację.

Kiedy Bank nie zwróci pieniędzy od razu?

Zwrot nie przysługuje od razu, jeśli:

- 1) Ktoś użył Twojej zgubionej lub skradzionej karty/instrumentu płatniczego, a Ty:
 - nie zauważyłeś(-aś) zgubienia, kradzieży lub przywłaszczenia,
 - lub nie miałeś(-aś) możliwości tego stwierdzić,
 - w takich przypadkach Twoja odpowiedzialność jest ograniczona do kwoty 50 euro (lub jej równowartości w złotych).
- 2) Jeśli to Ty doprowadziłeś(-aś) do transakcji, np. działając umyślnie lub rażąco zaniedbując zasady bezpieczeństwa,
- 3) Bank podejrzewa oszustwo i poinformował o tym odpowiednie służby – na piśmie.

Co dalej, jeśli pieniądze zostaną zwrócone, ale Bank stwierdzi winę klienta?

Jeżeli po zwrocie pieniędzy Bank ustali, że to klient odpowiadał za transakcję (np. udowodniono oszustwo) – może zażądać zwrotu pieniędzy.

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

Skargi na brak dostępności

Możesz złożyć skargę, jeśli:

- nie możesz korzystać z naszych usług ze względu na ich niedostępność (np. strona nie działa z czytnikiem ekranu),
- nie możesz otrzymać dokumentów w formie dostosowanej do Twoich potrzeb (np. audio, powiększony druk).

Skarga powinna zawierać:

- Twoje dane kontaktowe (imię, nazwisko, adres do korespondencji, e-mail lub numer telefonu),
- opis problemu,
- czego dotyczy (np. konto, aplikacja, etc.),
- czego oczekujesz (np. dostosowania formatu umowy).

Bank może pozostawić skargę bez rozpatrzenia, gdy nie zawiera informacji z pkt powyżej tiret 1-3.

Jak złożyć skargę?

Wybierz jedną z opcji:

- listownie: na adres główny lub dowolny oddział (adresy na stronie www.wmbs.pl),
- telefonicznie lub mailem,
- przez bankowość elektroniczną,
- przez e-Doręczenia: AE:PL-30695-72125-DCGSA-19,
- osobiście – pisemnie lub ustnie w oddziale (ustna wymaga potwierdzenia formularzem).

Odpowiedź dostaniesz w 30 dni (lub 60 dni – jeśli sprawa będzie złożona).

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,
- 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.

Podstawy prawne znajdziesz w:

- ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego oraz o Rzeczniku Finansowym,
- ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich,
- RODO i ustawie o ochronie danych osobowych z dnia 10 maja 2018 r.