

## Informacja o zasadach składania i rozpatrywania reklamacji oraz zgłoszeń dotyczących transakcji nieautoryzowanych w Warmińsko-Mazurskim Banku Spółdzielczym

### I. Informacja o zasadach składania i rozpatrywania reklamacji:

Klient Warmińsko-Mazurskiego Banku Spółdzielczego (dalej: Bank) 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) pisemnie – w postaci papierowej 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)) lub poprzez złożenie pisma w placówce sprzedażowej;
  - 2) elektronicznej (dane kontaktowe oraz adresy skrzynek elektronicznych dostępne są na stronie internetowej Banku [www.wmbs.pl](http://www.wmbs.pl));
  - 3) ustnej - w każdej placówce Banku (adresy placówek są dostępne na stronie internetowej Banku [www.wmbs.pl](http://www.wmbs.pl)) lub w rozmowie telefonicznej z pracownikiem placówki sprzedażowej przyjmującym reklamację; 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 dnia 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;
  - 3) 7 dni kalendarzowych od dnia jej otrzymania dla reklamacji złożonej przez osobę niebędącą klientem Banku.
7. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie wskazanym w pkt 6, 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.
8. W przypadku, o którym mowa w ust. 7, termin rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi przez Bank nie może być dłuższy niż:

- 1) 35 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji związanej z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej;
  - 2) 60 dni kalendarzowych od dnia otrzymania reklamacji niezwiązanej z realizacją zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej oraz reklamacji otrzymanej od osoby niebędącej klientem Banku.
9. W przypadku braku odpowiedzi ze strony Banku w terminach wskazanych w pkt 6 lub braku przedstawienia uzasadnienia przekroczenia terminu udzielenia odpowiedzi na reklamację zgodnie z postanowieniami pkt 7, reklamację uznaje się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.
10. 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.
11. Bank nie pobiera żadnych opłat i prowizji za przyjęcie i rozpatrzenie reklamacji.
12. Po otrzymaniu odpowiedzi na reklamację, Klient ma prawo do:
- 1) odwołania się do Zarządu Banku w terminie 15 dni od dnia otrzymania odpowiedzi na reklamację w formie i miejscu właściwym dla reklamacji;
  - 2) zwrócenia się do Powiatowego Rzecznika Konsumenta (przysługuje Klientowi posiadającemu status konsumenta);
  - 3) wystąpienia z wnioskiem do Rzecznika Finansowego na zasadach określonych w ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej (w przypadku Klienta będącego osobą fizyczną);
  - 4) 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);
  - 5) wystąpienia z powództwem przeciwko Warmińsko-Mazurskiemu Bankowi Spółdzielczemu do Sądu Rejonowego w Pisz lub Sądu Okręgowego w Olsztynie, w zależności od wartości dochodzonego roszczenia;
  - 6) w przypadku nieuwzględnienia wniosku o realizację prawa dotyczącego ochrony danych osobowych przysługuje prawo do złożenia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych zgodnie z informacjami dostępnymi na stronie [www.uodo.gov.pl](http://www.uodo.gov.pl) oraz postanowieniami w art. 82 RODO oraz w art. 92 - 100 ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych.
13. 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.

## **II. Informacja o zasadach składania i rozpatrywania zgłoszeń dotyczących transakcji nieautoryzowanych**

1. Klient Banku ma prawo do złożenia zgłoszenia wystąpienia nieautoryzowanej transakcji płatniczej, które Bank jest zobowiązany rozpatrzyć zgodnie z zasadami określonymi w art. 46 ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o usługach płatniczych.
2. Klient uprawniony jest do złożenia zgłoszenia przez pełnomocnika, na podstawie prawidłowo sporządzonego pełnomocnictwa.
3. Klient może złożyć zgłoszenie wystąpienia nieautoryzowanej transakcji płatniczej w następującej formie:
  - 1) pisemnie – w postaci papierowej 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)) lub poprzez złożenie pisma w placówce sprzedażowej;
  - 2) elektronicznej (dane kontaktowe oraz adresy skrzynek elektronicznych dostępne są na stronie internetowej Banku [www.wmbs.pl](http://www.wmbs.pl));
  - 3) ustnej - w każdej placówce Banku (adresy placówek są dostępne na stronie internetowej Banku [www.wmbs.pl](http://www.wmbs.pl)) lub w rozmowie telefonicznej z pracownikiem placówki sprzedażowej przyjmującym zgłoszenie; przyjęcie zgłoszenia w formie ustnej wymaga potwierdzenia jego złożenia na formularzu zgłoszenia transakcji.

4. Klient powinien złożyć w Banku zgłoszenie wystąpienia nieautoryzowanej transakcji niezwłocznie po jej stwierdzeniu. Zgłoszenie takie musi zawierać:
  - 1) numer rachunku lub numer karty związanej z nieautoryzowaną transakcją;
  - 2) imię i nazwisko Posiadacza rachunku/ Użytkownika/ Użytkownika karty;
  - 3) datę dokonania transakcji płatniczej;
  - 4) oryginalną kwotę transakcji płatniczej;
  - 5) nazwę akceptanta lub bankomatu w przypadku transakcji dokonywanych kartą debetową;
  - 6) wskazanie powodu złożenia zgłoszenia;
  - 7) potwierdzenie czy Użytkownik/Użytkownik karty był w posiadaniu karty w chwili realizacji transakcji płatniczej, której dotyczy zgłoszenie;
  - 8) potwierdzenie czy transakcja na rachunku płatniczym była wykonana z należącego do Posiadacza/ Użytkownika karty urządzenia umożliwiającego dokonanie tej transakcji.
5. Z zastrzeżeniem pkt 7, Bank udziela odpowiedzi na zgłoszenie w terminie do 30 dni kalendarzowych od dnia jego otrzymania.
6. W uzasadnionych przypadkach, gdy zachodzi konieczność przeprowadzenia dodatkowego postępowania wyjaśniającego, i tym samym 30 dniowy termin rozpatrzenia zgłoszenia nie może zostać dotrzymany, Bank przed upływem tego terminu, informuje Klienta o przyczynie opóźnienia ze wskazaniem okoliczności, które muszą zostać ustalone oraz przewidywanego terminu udzielenia odpowiedzi. Za uzasadnione przypadki uznaje się sytuacje, kiedy Bank zwraca się do podmiotów trzecich z nim współpracujących o udzielenie dodatkowych informacji niezbędnych do załatwienia zgłoszenia.
7. W przypadku, o którym mowa w pkt 6, termin rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi przez Bank nie może być dłuższy niż 60 dni kalendarzowych od dnia otrzymania zgłoszenia.
8. W przypadku stwierdzenia przez Bank wystąpienia nieautoryzowanej transakcji, którą został obciążony rachunek klienta, lub po dniu otrzymania stosownego zgłoszenia, Bank niezwłocznie, to jest najpóźniej do końca kolejnego dnia roboczego, zwraca klientowi kwotę nieautoryzowanej transakcji płatniczej, z wyjątkiem przypadku gdy Bank ma uzasadnione i należycie udokumentowane podstawy, aby podejrzewać oszustwo, i poinformuje o tym w formie pisemnej organy powołane do ścigania przestępstw.
9. Klient upoważnia Bank do warunkowego uznania jego rachunku kwestionowaną kwotą wraz z ewentualnie pobranymi opłatami i prowizjami wynikającymi z Taryfy opłat i prowizji oraz w przypadku nieuznania zgłoszenia nieautoryzowanej transakcji płatniczej przez Bank do obciążenia jego rachunku kwestionowaną kwotą wraz z opłatami i prowizjami którymi rachunek został warunkowo uznany. Bank będzie nadal prowadzić postępowanie wyjaśniające. Jeżeli w jego wyniku Bank nie uzna zgłoszenia obciąża w dniu rozpatrzenia zgłoszenia rachunek Posiadacza rachunku kwotą kwestionowanej transakcji wraz z opłatami i prowizjami którymi rachunek został warunkowo uznany.
10. Odpowiedź na zgłoszenie udzielana jest na piśmie i wysłana listem poleconym za zwrotnym potwierdzeniem odbioru na wskazany przez Klienta adres korespondencyjny.
11. Właściwym dla Banku organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego z siedzibą przy ul. Pięknej 20, 00-549 Warszawa, adres korespondencyjny Urzędu: Komisja Nadzoru Finansowego, ul. Piękna 20, skr. poczt. 419, 00-950 Warszawa 1.