

**Informacja o zasadach składania i rozpatrywania reklamacji oraz zgłoszeń
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 rozpatrzeniem 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 dowolnego oddziału Banku (dane kontaktowe oraz adresy skrzynek elektronicznych dostępne są na stronie internetowej Banku www.wmbs.pl);
 - 2) telefonicznie, pocztą elektroniczną (dane kontaktowe oraz adresy skrzynek elektronicznych dostępne są na stronie internetowej Banku www.wmbs.pl);
 - 3) za pośrednictwem systemu bankowości elektronicznej,
 - 4) elektronicznie na skrzynkę AE:PL-30695-72125-DCGSA-19 w ramach usługi e-Doręczenia,
 - 5) pisemnie lub ustnie w każdym oddziale Banku, 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 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 reklamacji 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. Bank udziela odpowiedzi na reklamację w formie papierowej, za pomocą innego trwałego nośnika informacji lub zgodnie z życzeniem klienta poprzez e-mail, czy też odebranie odpowiedzi poprzez osobiste stawiennictwo klienta w Oddziale Banku. Odpowiedź na reklamację w wybranej formie nie może powodować wystąpienia ryzyka ujawnienia tajemnicy bankowej osobom nieuprawnionym, niezwłocznie po zakończeniu postępowania wyjaśniającego.
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 lub Miejskiego 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 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 reklamacji dotyczących transakcji nieautoryzowanych w Warmińsko-Mazurskim Banku Spółdzielczym

1. Klient Banku ma prawo do złożenia reklamacji dotyczącej nieautoryzowanej transakcji płatniczej, w terminie 13 miesięcy od dnia obciążenia rachunku płatniczego albo od dnia, w którym transakcja miała być wykonana.
2. Bank jest zobowiązany rozpatrzyć reklamację zgodnie z zasadami określonymi w art. 46 ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o usługach płatniczych.
3. Klient uprawniony jest do złożenia reklamacji przez pełnomocnika, na podstawie prawidłowo sporządzonego pełnomocnictwa.
4. Klient może złożyć reklamację dotyczącą nieautoryzowanej transakcji płatniczej 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 dowolnego oddziału Banku (dane kontaktowe oraz adresy skrzynek elektronicznych dostępne są na stronie internetowej Banku www.wmbs.pl);
 - 2) telefonicznie, pocztą elektroniczną (dane kontaktowe oraz adresy skrzynek elektronicznych dostępne są na stronie internetowej Banku www.wmbs.pl);
 - 3) za pośrednictwem systemu bankowości elektronicznej,
 - 4) elektronicznie na skrzynkę AE:PL-30695-72125-DCGSA-19 w ramach usługi e-Doręczenia,
 - 5) pisemnie lub ustnie w każdym oddziale Banku, przy czym przyjęcie reklamacji w formie ustnej wymaga potwierdzenia jej złożenia na formularzu reklamacyjnym.
5. Klient powinien złożyć w Banku reklamację dotyczącą nieautoryzowanej transakcji niezwłocznie po jej stwierdzeniu. Reklamacja taka musi zawierać:
 - 1) numer rachunku lub numer karty związanej z nieautoryzowaną transakcją;
 - 2) imię i nazwisko Posiadacza rachunku/ Kredytobiorcy/ Użytkownika karty;

- 3) datę dokonania transakcji płatniczej;
 - 4) oryginalną kwotę transakcji płatniczej;
 - 5) nazwę akceptanta lub bankomatu w przypadku transakcji dokonywanych kartą płatniczą;
 - 6) wskazanie powodu złożenia zgłoszenia;
 - 7) potwierdzenie czy Posiadacz rachunku/Użytkownik karty był w posiadaniu karty w chwili realizacji transakcji płatniczej, której dotyczy reklamacja;
 - 8) potwierdzenie czy transakcja na rachunku płatniczym była wykonana z należącego do Posiadacza/Użytkownika karty urządzenia umożliwiającego dokonanie tej transakcji.
6. Bank udziela odpowiedzi na reklamację w terminie do 15 dni roboczych od dnia jej otrzymania.
 7. W uzasadnionych przypadkach, gdy zachodzi konieczność przeprowadzenia dodatkowego postępowania wyjaśniającego, i tym samym 15 dniowy termin rozpatrzenia reklamacji 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, jednak nie dłuższego niż 35 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji. Za uzasadnione przypadki uznaje się sytuacje, kiedy Bank zwraca się do podmiotów trzecich z nim współpracujących o udzielenie dodatkowych informacji niezbędnych do załatwienia zgłoszenia.
 8. 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.
 9. W przypadku stwierdzenia przez Bank wystąpienia nieautoryzowanej transakcji, Bank niezwłocznie, jednak nie później niż do końca dnia roboczego następującego po dniu stwierdzenia wystąpienia nieautoryzowanej transakcji, którą został obciążony rachunek klienta, lub po dniu otrzymania reklamacji, zwróci klientowi kwotę nieautoryzowanej transakcji płatniczej.
 10. Sytuacja opisana w pkt 9 powyżej nie ma zastosowania, gdy Bank ma uzasadnione i należyście udokumentowane podstawy, aby podejrzewać oszustwo, i poinformuje o tym w formie pisemnej organy powołane do ścigania przestępstw.
 11. Klient odpowiada za nieautoryzowane transakcje płatnicze do wysokości równowartości w walucie polskiej 50 euro, ustalonej przy zastosowaniu kursu średniego ogłaszanego przez NBP obowiązującego w dniu wykonania transakcji, jeżeli nieautoryzowana transakcja jest skutkiem:
 - 1) posłużenia się utraconym przez klienta albo skradzionym płatnikowi instrumentem płatniczym,
 - 2) przywłaszczenia instrumentu płatniczego poza przypadkami, gdy:
 - a) klient nie miał możliwości stwierdzenia utraty, kradzieży lub przywłaszczenia instrumentu płatniczego przed wykonaniem transakcji płatniczej, z wyjątkiem przypadku, gdy klient działał umyślnie,
 - lub
 - b) utrata instrumentu płatniczego przed wykonaniem transakcji płatniczej została spowodowana działaniem lub zaniechaniem ze strony Banku lub podmiotu świadczącego na jego rzecz usługi w zakresie realizacji zleceń płatniczych.
 12. Klient odpowiada za nieautoryzowane transakcje płatnicze w pełnej wysokości, jeśli doprowadził do nich umyślnie albo wskutek rażącego niedbalstwa.
 13. 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 reklamacji 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 reklamacji obciąża w dniu rozpatrzenia reklamacji rachunek Posiadacza rachunku kwotą kwestionowanej transakcji wraz z opłatami i prowizjami, którymi rachunek został warunkowo uznany.
 14. Bank ma prawo wystąpić na drogę sądową z powództwa cywilnego z tytułu nienależnego zwrotu kwoty z transakcji uznanej jako nieautoryzowaną, jeśli posiada uzasadnione i udokumentowane podstawy, iż transakcja miała charakter transakcji autoryzowanej.
 15. Bank udziela odpowiedzi na reklamację dotyczącą nieautoryzowanej transakcji w formie papierowej, za pomocą innego trwałego nośnika informacji lub zgodnie z dyspozycją klienta poprzez e-mail, czy też odebranie odpowiedzi poprzez osobiste stawiennictwo klienta w Oddziale Banku. Odpowiedź na reklamację w wybranej formie nie może powodować wystąpienia ryzyka ujawnienia tajemnicy bankowej osobom nieuprawnionym, niezwłocznie po zakończeniu postępowania wyjaśniającego.
 16. 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, 00-549 Warszawa.