

**KOMUNIKAT NR 4)2022**  
**WARMIŃSKIEGO BANKU SPÓŁDZIELCZEGO**  
**W SPRAWIE SKŁADANIA I ROZPATRYWANIA REKLAMACJI DOTYCZĄCYCH**  
**WNIOSKÓW O USTALENIE PRAWA DO ŚWIADCZENIA RODZINNY KAPITAŁ OPIEKUŃCZY**

**I. Reklamacje dotyczące złożonych wniosków o ustalenie prawa do świadczenia rodzinny kapitał opiekuńczy (RKO), jeżeli dotyczą one obsługi złożonego wniosku lub wypłaty RKO.**

1. Zgodnie z § 4 ust. 1. zd. 1 „Umowy o współpracy w zakresie składania wniosków o ustalenie prawa do świadczenia rodzinny kapitał opiekuńczy za pośrednictwem systemu teleinformatycznego Banku”, zwanej dalej „Umową”, zawartej pomiędzy Warmińskim Bankiem Spółdzielczym, zwanym dalej „Bankiem”, a Bankiem Polskiej Spółdzielczości S.A. **Bank nie przyjmuje reklamacji dotyczących złożonych wniosków o ustalenie prawa do świadczenia rodzinny kapitał opiekuńczy (RKO), jeżeli dotyczą one obsługi złożonego wniosku lub wypłaty RKO.**
2. Organem właściwym do rozpatrzenia reklamacji, o której mowa w ust. 1, jest Zakład Ubezpieczeń Społecznych (ZUS).
3. Informacja o miejscu i sposobie złożenia reklamacji.
4. Reklamację do ZUS można<sup>1</sup>:
  - 1) przesać pocztą,
  - 2) złożyć bezpośrednio w placówce ZUS (lista placówek ZUS/ jednostek terenowych ZUS jest dostępna na stronie internetowej <https://www.zus.pl/o-zus/kontakt/oddzialy-inspektoraty-biura-terenowe>),
  - 3) przekazać za pośrednictwem Platformy Usług Elektronicznych (PUE) ZUS na [www.zus.pl](http://www.zus.pl) (należy mieć uwierzytelnione konto); służy do tego formularz ZUS URU (dostępny w każdej jednostce terenowej ZUS oraz na stronie internetowej ZUS: <https://www.zus.pl>),
  - 4) zgłosić telefonicznie za pośrednictwem Centrum Obsługi Telefonicznej ZUS pod numerem 22 560 16 00 w dni powszednie od godz. 7:00 do godz. 18:00.

**II. Reklamacje związane z dostępem do systemu bankowości elektronicznej Banku w zakresie rejestracji i wysłania wniosku o świadczenie rodzinny kapitał opiekuńczy z tego systemu oraz jego funkcjonalności.**

1. Zgodnie z § 4 ust. 1. zd. 2 ww. Umowy Bank przyjmuje reklamacje dotyczących problemów z dostępem lub funkcjonowaniem systemu bankowości elektronicznej Banku
2. Reklamacje o których mowa w ust. 1 obsługiwane są przez Bank według obowiązujących w Banku zasad składania i rozpatrywania reklamacji Klientów, określonych w „Informacji o zasadach składania i rozpatrywania reklamacji Klientów w Warmińskim Banku Spółdzielczym” dostępnej w każdej placówce operacyjnej oraz na stronie internetowej Banku: <https://wbs-jonkowo.pl/>.

---

<sup>1</sup> na podstawie informacji ze strony internetowej <https://www.zus.pl>