



Informacja o zasadach składania i rozpatrywania reklamacji Klientów w Warmińskim Banku Spółdzielczym

Warmiński Bank Spółdzielczy, zwany dalej „Bankiem”, informuje, że Klient Banku 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 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 zgłosić reklamację:
 - 1) przesyłką pocztową kierując pismo na adres korespondencyjny Banku: 11-042 Jonkowo, ul. Plac 650-lecia Jonkowa 12 lub na adres korespondencyjny placówki operacyjnej (dane adresowe dostępne są na stronie internetowej Banku),
 - 2) telefonicznie, faksem lub pocztą elektroniczną (dane kontaktowe dostępne są na stronie internetowej Banku),
 - 3) za pomocą systemu bankowości elektronicznej (o ile taka funkcjonalność jest udostępniona przez Bank, opis funkcjonalności systemu bankowości elektronicznej określa Instrukcja Użytkownika zamieszczona na stronie internetowej Banku),
 - 4) w placówce operacyjnej w formie pisemnej lub ustnej.
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 od dnia jej otrzymania dla reklamacji niezwiązanej z realizacją Zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej.W uzasadnionych przypadkach, gdy zachodzi konieczność przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego i ww. terminy rozpatrzenia reklamacji nie mogą zostać dotrzymane, Bank przed upływem tego terminu, informuje Klienta o przyczynie opóźnienia ze wskazaniem okoliczności, które muszą zostać ustalone oraz przewidywanego terminu udzielenia odpowiedzi.
7. W przypadku, o którym mowa w pkt 6. termin rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi przez Bank nie może być dłuższy niż:
 - 1) 35 dni roboczych od daty jej otrzymania dla reklamacji, związanej z realizacją Zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej, w szczególności reklamacji kartowych rozpatrywanych przy udziale Visa lub MasterCard;
 - 2) 60 dni od dnia otrzymania reklamacji niezwiązanej z realizacją Zlecenia płatniczego oraz wydania karty płatniczej.



Informacja o zasadach składania i rozpatrywania reklamacji Klientów w Warmińskim Banku Spółdzielczym

8. W przypadku braku odpowiedzi ze strony Banku w ciągu 30 dni od otrzymania przez Bank reklamacji lub brak przedstawienia uzasadnienia przekroczenia terminu na udzielenie odpowiedzi na zgłoszenie, wskazanego w pkt 6, reklamację uznaje się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta indywidualnego.
9. Odpowiedź na reklamację Klienta może być przekazana w zależności od dyspozycji Klienta w tym zakresie:
 - 1) w formie pisemnej przekazanej listem poleconym za potwierdzeniem odbioru wysłanej pod aktualnie obowiązujący adres korespondencyjny, lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji,
 - 2) drogą elektroniczną z adresu e-mail Banku, w formie załączonego do wiadomości pliku PDF, na podany przez Klienta w zgłoszeniu reklamacyjnym adres e-mail z zastrzeżeniem, że taka forma odpowiedzi wysyłana jest wyłącznie na wniosek Klienta.
10. Bank nie pobiera żadnych opłat i prowizji za przyjęcie i rozpatrzenie reklamacji.
11. Klient ma prawo do złożenia odwołania od decyzji Banku do:
 - 1) Zarządu Banku w terminie 30 dni kalendarzowych od dnia otrzymania odpowiedzi na reklamację,
 - 2) do Miejskiego Rzecznika Konsumenta lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta – przysługuje Klientowi indywidualnemu,
 - 3) Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego, działającego przy Związku Banków Polskich w celu pozasądowego rozstrzygnięcia sporu – przysługuje Klientowi posiadającemu status konsumenta, w przypadkach roszczeń określonych w Regulaminie Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego, dostępnym na stronie internetowej Związku Banków Polskich (www.zbp.pl),
 - 4) Rzecznika Finansowego na zasadach określonych w Ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (t.j. Dz.U. z 2018 r. poz. 2038 z późn. zm.) – w przypadku Klienta indywidualnego,
 - 5) Rzecznika Finansowego o przeprowadzenie postępowania polubownego na zasadach określonych w Ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz.U. z 2016 r. poz. 1823) – w przypadku Klienta indywidualnego,
 - 6) złożenia powództwa do Sądu Powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który ma być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy.
12. 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, 00-549 Warszawa.