

Informacja dotycząca trybu wnoszenia i rozpatrywania reklamacji w Spółdzielczej Kasie Oszczędnościowo – Kredytowej Ziemi Rybnickiej w Czerwionce – Leszczynach

1. Klient, w tym Członek SKOK ma prawo do złożenia reklamacji dotyczącej usług świadczonych przez Kasę lub wykonywanej przez nią działalności w następujący sposób :
- w formie pisemnej - osobiście lub w placówce (punkcie kasowym) albo przesyłką pocztową wysłaną na adres: Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo – Kredytowa Ziemi Rybnickiej w Czerwionce – Leszczynach ul. 3 Maja 1a, 44-230 Czerwionka – Leszczyny.
- 2) ustnie – telefonicznie lub osobiście do protokołu spisanego w placówce SKOK.
2. SKOK na żądanie Klienta potwierdza pisemnie lub w inny uzgodniony sposób fakt złożenia reklamacji.
3. W celu sprawnego przeprowadzenia procesu rozpatrywania reklamacji Klient powinien dostarczyć do SKOK następujące dane kontaktowe: nazwisko, imię, adres zamieszkania, numer telefonu kontaktowego.
4. Reklamacja złożona do SKOK podlega rozpatrzeniu w sposób rzetelny, wnikliwy i terminowy, przy zachowaniu obiektywizmu oraz z poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa, zasad uczciwego obrotu i dobrych obyczajów.
5. Reklamacja podlega rozpatrzeniu po przeanalizowaniu wszystkich informacji i dokumentów przekazanych w reklamacji, a także informacji i dokumentów będących w posiadaniu SKOK, a jeśli zachodzi taka potrzeba – informacji i dokumentów będących w posiadaniu innych podmiotów. Jeżeli do pisma stanowiącego reklamację załączone zostały dokumenty potwierdzające okoliczności o których mowa w reklamacji, wymagane jest złożenie ich oryginałów lub kopii potwierdzonych notarialnie.
6. W przypadku złożenia reklamacji poprzez osobiste ustne jej zgłoszenie przez Klienta, pracownik SKOK jest zobowiązany do sporządzenia Protokołu na okoliczność wniesienia reklamacji.
7. Klient może złożyć reklamację przez Pełnomocnika dysponującego pełnomocnictwem złożonym w oryginale lub kopii notarialnie poświadczonej.
8. Reklamacje można składać w każdym punkcie kasowym SKOK. Wykaz punktów kasowych znajduje się na stronie internetowej www.skokzr.pl
9. Odpowiedzi na reklamację SKOK udziela bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od daty jej otrzymania, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach w terminie nie dłuższym niż 60 dni od daty otrzymania reklamacji. Na reklamacje dotyczące usług płatniczych, odpowiedzi udziela się w terminie 15 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach w terminie nie dłuższym niż 35 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji.
10. W przypadku niedotrzymania przez SKOK terminów wyznaczonych na udzielenie odpowiedzi reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta, jednakże w przypadku gdy Kasa wezwie Klienta do uzupełnienia braków formalnych reklamacji lub złożenia dodatkowych wyjaśnień dotyczących sprawy objętej reklamacją, a Klient nie dopełni w/w formalności, SKOK ma prawo do uchylenia się od ewentualnych zarzutów dotyczących przekroczenia terminu na udzielenie odpowiedzi i załatwienie sprawy objętej Reklamacją.
11. Odpowiedzi na reklamację SKOK udziela w formie pisemnej (w postaci papierowej) lub na pisemny wniosek Klienta - w inny uzgodniony sposób.

12. Odpowiedź na reklamację zawiera w szczególności:

- wyczerpującą informację na temat stanowiska SKOK w sprawie skierowanych zastrzeżeń oraz informację o wyniku rozpatrzenia złożonej reklamacji,
- uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że reklamacja została rozpatrzona w całości zgodnie z wolą Klienta,
- imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi ze wskazaniem jej stanowiska służbowego,
- określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą Klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego jednak niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi.
- klauzulę informacyjną dotyczącą przetwarzania danych osobowych w celu rozpatrzenia zgłoszonej reklamacji.

13. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji Klienta, treść odpowiedzi zawiera także:

- pouczenie o możliwości odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi do Zarządu SKOK, w terminie 14 dni od daty otrzymania odpowiedzi przez Klienta,
- pouczenie o możliwości skorzystania z pozasądowego rozstrzygnięcia sporów poprzez złożenie wniosku do podmiotu prowadzącego działalność w zakresie pozasądowego rozwiązywania sporów zgodnie z postanowieniami ustawy z dnia 23.09.2016r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów,
- pouczenie o możliwości skorzystania z pozasądowego rozstrzygnięcia sporów poprzez złożenie wniosku do Rzecznika Finansowego, który jest podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozpatrywania sporów w rozumieniu ustawy z dnia 23.09.2016r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, wraz z podaniem adresu strony internetowej Rzecznika Finansowego (www.rf.gov.pl),
- pouczenie o prawie do wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego,
- w przypadku Klientów będących konsumentami - pouczenie o możliwości zwrócenia się o pomoc do właściwego miejscowo Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumenta,
- pouczenie o prawie wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy.

14. W przypadku, gdy w następstwie złożonej przez Klienta reklamacji spór nie został rozwiązany, Kasa przekazuje Klientowi na piśmie oświadczenie o:

- zamiarze wystąpienia z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów wraz z informacją o podmiocie uprawnionym do pozasądowego rozstrzygnięcia sporów właściwym dla Kasy, albo
- odmowie wzięcia udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

15. Jeżeli Kasa nie złoży żadnego z oświadczeń o których mowa w pkt.14, uznaje się, że wyraża zgodę na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów.

16. Odwołanie od rozstrzygnięcia dotyczącego reklamacji zostaje zarejestrowane jako nowa reklamacja.

17. W SKOK nie obowiązują ograniczenia terminu na złożenie reklamacji, z zastrzeżeniem wyjątków wynikających z obowiązujących przepisów prawa. Złożenie reklamacji niezwłocznie po powzięciu przez Klienta zastrzeżeń ułatwi i przyspieszy rzetelne

rozpatrzenie reklamacji przez SKOK chyba, że okoliczność ta nie ma wpływu na sposób procedowania z reklamacją.