

## **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 :
  - 1) 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 pod numerem telefonu 32 4327416 albo osobiście do protokołu spisanego podczas wizyty 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 w formie aktu notarialnego lub w formie pisemnej z podpisami notarialnie poświadczonymi.
8. Reklamacje można składać w każdym punkcie kasowym SKOK. Wykaz punktów kasowych znajduje się na stronie internetowej [www.skokzr.pl](http://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](http://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.