



**Zasady przyjmowania  
oraz rozpatrywania reklamacji  
przez Krakowską Spółdzielczą Kasę  
Oszczędnościowo – Kredytową**

## Spis treści

I.	Postanowienia ogólne .....	3
II.	Cel i zakres dokumentu .....	3
III.	Słownik pojęć .....	4
IV.	Zasady dotyczące sposobu składania reklamacji.....	4
V.	Zasady dotyczące udzielenia odpowiedzi na reklamację .....	6
VI.	Zasady dotyczące odwołania od decyzji Kasy .....	6
VII.	Postanowienia końcowe.....	7

## I. Postanowienia ogólne

Dokument przedstawia, sporządzone przez Biuro Zarządu i zatwierdzone przez Zarząd Krakowskiej Spółdzielczej Kasy Oszczędnościowo-Kredytowej, zwanej dalej Kasą, Zasady, które Kasa będzie realizowała w zakresie procesu przyjmowania i rozpatrywania reklamacji.

Przyjęcie niniejszego dokumentu stanowi wyraz dążenia osób zarządzających Kasą do zapewnienia w Kasie skutecznej i adekwatnej polityki w zakresie zarządzania ryzykiem prawnym.

Niniejsza regulacja stanowi dokument nadrzędny względem „Instrukcji dotyczącej przyjmowania oraz rozpatrywania reklamacji w Krakowskiej Spółdzielczej Kasie Oszczędnościowo-Kredytowej”.

Zasady będą aktualizowane na bieżącą w celu uwzględnienia wszelkich modyfikacji wynikających ze zmian wewnętrznych i zewnętrznych zasad, uwarunkowań prawnych, standardów i zaleceń nadzorczych.

## II. Cel i zakres dokumentu

Celem niniejszego dokumentu jest określenie jednolitych zasad postępowania przy wykonywaniu następujących czynności:

- 1) przyjmowaniu reklamacji,
- 2) rozpatrywaniu reklamacji,
- 3) udzielaniu odpowiedzi na złożoną reklamację,
- 4) składania odwołania,

celem zapewnienia zgodności z wymogami Ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym.

Zasady obowiązują we wszystkich poziomach zarządzania oraz we wszystkich jednostkach organizacyjnych Kasy, którym przypisano odpowiedzialność za przyjmowanie i rozpatrywanie reklamacji.

### III. Słownik pojęć

1. **Krakowska SKOK (Kasa)** - Krakowska Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo – Kredytowa
2. **Reklamacja** – wystąpienie skierowane do Krakowskiej Spółdzielczej Kasy Oszczędnościowo – Kredytowej przez Klienta, w którym Klient zgłasza zastrzeżenie dotyczące usług świadczonych przez Kasę.
3. **Klient** - Każdy podmiot składający lub zamierzający złożyć reklamację, tak klient indywidualny, jak i instytucjonalny, zarówno taki, który korzysta lub korzystał z usług Krakowskiej SKOK, wnioskował o świadczenie takich usług lub był odbiorcą oferty marketingowej Kasy.
4. **Oddział**-Punkt Obsługi Klienta prowadzący bezpośrednią obsługę klientów Krakowskiej SKOK.

### IV. Zasady dotyczące sposobu składania reklamacji

#### § 1

Krakowska SKOK umożliwia Klientowi złożenie reklamacji w następujący sposób:

1. **w formie pisemnej** - osobiście pracownikowi Krakowskiej SKOK w każdym Oddziale Kasy, albo przesyłką pocztową wysłaną na adres Centrali Krakowskiej SKOK ul. Ujastek 3, 30-969 Kraków,
2. **ustnie** – telefonicznie albo osobiście pracownikowi Krakowskiej SKOK do protokołu podczas wizyty Klienta w Kasie,
3. **w formie elektronicznej** – poprzez zgłoszenie reklamacji na adres email: [biuro@krakskok.pl](mailto:biuro@krakskok.pl).

#### § 2

Dane adresowe Oddziałów Krakowskiej SKOK oraz numery telefonów pod którymi możliwe jest złożenie reklamacji dostępne są na stronie internetowej [www.krakskok.pl](http://www.krakskok.pl).

#### § 3

Krakowska SKOK zastrzega sobie prawo do nagrywania rozmów telefonicznych, w których zgłaszane są reklamacje.

#### § 4

Na żądanie Klienta, Krakowska SKOK potwierdza przyjęcia reklamacji w poniżej opisany sposób:

1. przekazując kopię złożonej reklamacji wraz z datą przyjęcia i podpisem pracownika Kasy - w przypadku reklamacji składanych osobiście,
2. wysyłając informację zwrotną w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej,
3. w formie pisemnej na wskazany przez Klienta adres do korespondencji.

#### § 5

W przypadku złożenia reklamacji w formie ustnej podczas wizyty w Oddziale, pracownik Krakowskiej SKOK sporządza protokół zawierający oświadczenie Klienta składającego reklamację. Protokół powinien zawierać datę, miejsce sporządzenia oraz imię i nazwisko pracownika sporządzającego dokument oraz jego podpis.

#### § 6

Skarga składana w formie pisemnej powinna zawierać co najmniej:

- a) imię i nazwisko Klienta,
- b) adres do korespondencji,
- c) nr członkowski,
- d) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
- e) oczekiwania co do sposobu rozpatrzenia reklamacji,
- f) podpis składającego reklamację.

#### § 7

Reklamacja składana przez Klienta, który nie jest członkiem Krakowskiej SKOK powinna wskazywać co najmniej: adres do korespondencji, numer telefonu lub adres poczty elektronicznej.

#### § 8

Reklamacje nie zawierające danych pozwalających na identyfikację wnoszącego reklamację pozostawia się bez rozpoznania.

#### § 9

Zgłoszenie reklamacji przez Klienta powinno być dokonane, w miarę możliwości, niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia, w celu umożliwienia rzetelnego rozpatrzenia reklamacji. Do złożonej reklamacji należy dołączyć wszelkie dokumenty będące podstawą do ich rozpatrzenia.

#### § 10

Krakowska Skok może wystąpić do Klienta o dodatkowe dokumenty i informacje, o ile będzie to niezbędne do rozpatrzenia reklamacji.

## V. Zasady dotyczące udzielenia odpowiedzi na reklamację

### § 11

Proces rozpatrywania reklamacji powinien cechować się dbałością o interes Klienta, rzetelnością, obiektywizmem oraz poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa i dobrych obyczajów.

### § 12

Krakowska SKOK rozpatruje reklamacje niezwłocznie po ich wpływie w terminie nie dłuższym niż 30 dni od daty ich otrzymania. W przypadku uzasadnionej niemożności udzielenia odpowiedzi w tym terminie Krakowska SKOK przekazuje Klientowi informację o przyczynach opóźnienia, okolicznościach które muszą zostać ustalone oraz o przewidywanym terminie udzielenia odpowiedzi. Termin ten nie powinien przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.

### § 13

Odpowiedzi na złożoną reklamację Krakowska SKOK udziela:

- a) w formie pisemnej na adres do korespondencji wskazany przez Klienta,
- b) na wniosek klienta pocztą elektroniczną na wskazany przez niego adres email.

## VI. Zasady dotyczące odwołania od decyzji Kasy

### § 14

W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji Klientowi przysługuje się prawo do odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi do Zarządu Krakowskiej SKOK. Odwołanie powinno nastąpić niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu 14 dni od daty otrzymania odpowiedzi na złożoną reklamację. Odwołanie wnosi się w sposób określony w § 1.

### § 15

Klient może skorzystać z pozasądowego rozstrzygnięcia sporów poprzez złożenie wniosku do:

- a) Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumentów,
- b) Rzecznika Finansowego ([www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)),

### § 16

Wszelkie spory nie rozwiązane na drodze polubownej mogą być rozstrzygane przez właściwy miejscowo sąd powszechny.

## VII. Postanowienia końcowe

### § 17

Organem nadzoru właściwym w sprawach ochrony konsumentów jest Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

### § 18

Organem sprawującym nadzór nad działalnością Krakowskiej SKOK jest Komisja Nadzoru Finansowego.