

**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.....	3
IV.	Zasady dotyczące sposobu składania reklamacji.....	4
V.	Zasady dotyczące udzielenia odpowiedzi na reklamację	5
VI.	Zasady dotyczące odwołania od decyzji Kasy.....	6
VII.	Postanowienia końcowe.....	6

I. Postanowienia ogólne

Dokument przedstawia, sporządzone przez Dział Produktów Finansowych i Marketingu i zatwierdzone przez Zarząd Krakowskiej Spółdzielczej Kasy Oszczędnościowo-Kredytowej, zwanej dalej Kasą, Zasady, które Kasa będzie realizowała w zakresie procesu przyjmowania i rozpatrywania reklamacji, w tym skarg dotyczących niezapewnienia przez Kasę spełniania wymagań dostępności oferowanych produktów i usług zgodnie z przepisami ustawy z dnia 24 czerwca 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze.

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 (skargi),
- 2) rozpatrywaniu reklamacji (skargi),
- 3) udzielaniu odpowiedzi na złożoną reklamację (skargę),
- 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 (skarg).

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. **Skarga** - wystąpienie skierowane do Krakowskiej Spółdzielczej Kasy Oszczędnościowo – Kredytowej przez Klienta, w którym Klient zgłasza zastrzeżenie dotyczące niezapewnienia przez Krakowską SKOK spełniania wymagań dostępności oferowanych produktów i usług zgodnie z przepisami ustawy z dnia 24 czerwca 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze usług świadczonych przez Kasę.
4. **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.
5. **Oddział**-Punkt Obsługi Klienta prowadzący bezpośrednią obsługę klientów Krakowskiej SKOK.

IV. Zasady dotyczące sposobu składania reklamacji (skargi)

§ 1

Krakowska SKOK umożliwia Klientowi złożenie reklamacji (skargi) 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 albo nadaną w placówce podmiotu zajmującego się doręczaniem korespondencji na terenie Unii Europejskiej
2. **ustnie** – telefonicznie albo osobiście pracownikowi Krakowskiej SKOK do protokołu podczas wizyty Klienta w Kasie,
3. **w formie elektronicznej:**
 - na adres email: biuro@kraskok.pl.
 - na adres do doręczeń elektronicznych AE: PL-38714-32943-DCVSD-23, wpisany do bazy adresów elektronicznych, o którym mowa w art. 2 ust. 1 ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych

§ 2

Dane adresowe Oddziałów Krakowskiej SKOK oraz numery telefonów pod którymi możliwe jest złożenie reklamacji (skargi) dostępne są na stronie internetowej www.kraskok.pl.

§ 3

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

§ 4

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

1. przekazując kopię złożonej reklamacji (skargi) wraz z datą przyjęcia i podpisem pracownika Kasy - w przypadku reklamacji (skarg) 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 (skargi) w formie ustnej podczas wizyty w Oddziale, pracownik Krakowskiej SKOK sporządza protokół zawierający oświadczenie Klienta składającego reklamację (skargę). Protokół powinien zawierać datę, miejsce sporządzenia oraz imię i nazwisko pracownika sporządzającego dokument oraz jego podpis.

§ 6

Reklamacja (skarga) składana w formie pisemnej powinna zawierać co najmniej:

- a) imię i nazwisko Klienta,
- b) adres do korespondencji, adres e-mail lub numer telefonu wraz ze wskazaniem preferowanego sposobu kontaktu,
- c) nr członkowski,

- d) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację a w przypadku skargi, wskazanie wymagania dostępności, którego nie spełniają produkt lub usługa, wraz z żądaniem zapewnienia jego spełnienia przez Kasę,
- e) oczekiwania co do sposobu rozpatrzenia reklamacji (skargi),
- f) podpis składającego reklamację (skargę).

§ 7

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

§ 8

Reklamacje (skargi) nie zawierające danych pozwalających na identyfikację wnoszącego reklamację (skargę) pozostawia się bez rozpoznania.

§ 9

Zgłoszenie reklamacji (skargi) przez Klienta powinno być dokonane, w miarę możliwości, niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia, w celu umożliwienia rzetelnego rozpatrzenia reklamacji (skargi). Do złożonej reklamacji (skargi) 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 (skargi).

V. Zasady dotyczące udzielenia odpowiedzi na reklamację (skargę)

§ 11

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

§ 12

Krakowska SKOK rozpatruje reklamacje (skargi) niezwłocznie po ich wpływie w terminie nie dłuższym niż 30 dni od daty ich otrzymania a w przypadku reklamacji związanych z usługami płatniczymi termin ten wynosi 15 dni roboczych od daty otrzymania reklamacji. W przypadku uzasadnionej niemożności udzielenia odpowiedzi w terminach o jakich mowa w zdaniu poprzedzającym 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 (skargi) a w przypadku reklamacji związanych z usługami płatniczymi 35 dni roboczych.

§ 13

Odpowiedzi na złożoną reklamację (skargę) Krakowska SKOK udziela:

- a) w postaci elektronicznej - w przypadku, gdy reklamację (skargę) złożono na piśmie w tej formie, chyba że Kredytobiorca wniósł o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci papierowej,

- b) w postaci papierowej - w przypadku gdy reklamacja (skarga) została złożona przez Klienta na piśmie w postaci papierowej na adres do korespondencji wskazany przez Klienta, chyba że Klient wniósł o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci elektronicznej,
- c) w postaci papierowej albo elektronicznej, zgodnie z wnioskiem Klienta - w przypadku gdy reklamacja (skarga) została złożona przez Klienta ustnie.

Do udzielenia odpowiedzi w postaci elektronicznej Kasa wykorzystuje:

- a) środek komunikacji elektronicznej, za pomocą którego Klient złożył reklamację (skargę), albo innego wskazanego przez Klienta środka komunikacji elektronicznej - w przypadku gdy reklamacja (skarga) została złożona przez Klienta z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej,
- b) adres Klienta do doręczeń elektronicznych, o którym mowa w art. 2 pkt 1 ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych, wpisany do bazy adresów elektronicznych, o której mowa w art. 25 tej ustawy-w przypadku gdy reklamacja (skarga) została wysłana przez Klienta na adres do doręczeń elektronicznych.

VI. Zasady dotyczące odwołania od decyzji Kasy

§ 14

W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji (skargi) Klientowi przysługuje 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 (skargę). Odwołanie wnosi się w sposób określony w § 1.

§ 15

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

- c) Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumentów,
- d) Rzecznika Finansowego (www.rf.gov.pl),
- e) Prezesa Zarządu PFRON, w przypadku skargi na niezapewnianie spełniania wymagań dostępności przez produkt albo usługę.

§ 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.

Klauzula Informacyjna
Krakowskiej Spółdzielczej Kasy Oszczędnościowo – Kredytowej
Informacja o przetwarzaniu danych osobowych dla:
osób składających reklamację/skargę/wniosek

Krakowska Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo-Kredytowa informuje Panią/Pana o przetwarzaniu danych osobowych stanowiących Państwa własność zgodnie z art. 13 ust. 1 i ust. 2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (Ogólne Rozporządzenie o Ochronie Danych, zwane dalej „RODO”):

1. Administrator danych osobowych

Krakowska Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo – Kredytowa z siedzibą przy ul. Ujastek 3, 30-969 Kraków (zwana dalej Kasą), jest Administratorem Pani/Pana danych osobowych (zwanym dalej „Administratorem”)

2. Inspektor Ochrony Danych.

Administrator wyznaczył Inspektora Ochrony Danych z którym może się Pani/Pan skontaktować w sprawach ochrony swoich danych osobowych pod adresem e -mail: iod@krakskok.pl

3. Kategoria danych

Kasa przetwarza następujące kategorie danych:

- 1) dane identyfikujące (np. imię, nazwisko, PESEL),
- 2) dane kontaktowe (np. adres zamieszkania, telefon, e-mail),
- 3) dane finansowe (np. saldo pożyczki, saldo rachunku),
- 4) numer rachunku bankowego, numer karty płatniczej,
- 5) dane wizualne (np. nagrania monitoringu wizyjnego).

4. Cele i podstawy przetwarzania.

Kasa będzie przetwarzać Pani/Pana dane osobowe w następujących celach:

- 1) przyjęcia i rozpatrzenia Pani/Pana reklamacji dotyczących usług świadczonych przez Kasę na podstawie art. 6 ust.1 lit. c RODO, Ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej,
- 2) przyjęcia i rozpatrzenia skargi/wniosku, których obowiązek przyjęcia i rozpatrzenia wynika z obowiązujących przepisów prawa na podstawie art. 6 ust.1 lit. c RODO,
- 3) przyjęcia i rozpatrzenia innych wniosków, zapytań, zgłoszeń lub informacji skierowanych do Kasy, a także możliwości obrony przed ewentualnymi roszczeniami na podstawie naszego prawnie uzasadnionego interesu zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. f RODO,
- 4) w innych przypadkach Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą wyłącznie na podstawie wcześniej udzielonej zgody w zakresie i celu określonym w treści zgody na podstawie art. 6 ust. 1 lit. a.

5. **Okres przechowywania.**

Kasa będzie przechowywać Pani/Pana dane osobowe przez czas potrzebny do przyjęcia i rozpatrzenia reklamacji/skargi/wniosku przez okres do czasu zakończenia rozpatrywania takiej reklamacji/skargi/wniosku, a po tym czasie przez okres oraz w zakresie wymaganym przez przepisy prawa oraz zgodnie z przepisami prawa, lub dla realizacji przez Kasę prawnie uzasadnionego interesu administratora danych w zakresie przyjęcia i rozpatrzenia innych wniosków, zapytań, zgłoszeń lub informacji skierowanych do Kasy, a także możliwości obrony przed ewentualnymi roszczeniami do momentu przedawnienia potencjalnych roszczeń. W zakresie danych wizualnych – przez okres do 3 miesięcy od momentu nagrania. W przypadku wyrażenia przez Panią/Pana zgody dane osobowe będą przetwarzane do czasu wycofania tej zgody.

6. **Odbiorcy danych.**

Pani/Pana dane osobowe możemy przekazać firmom, które pomagają nam w pracy – np. dostawcom systemów informatycznych, kancelariom i radcom prawnym, firmom kurierskim czy Poczcie Polskiej – a także uprawnionym instytucjom takim jak Rzecznik Finansowy, Komisja Nadzoru Finansowego, Krajowa Izba Rozliczeniowa S.A, a także innym bankom i instytucjom kredytowym w zakresie, w jakim informacje te są niezbędne w związku z wykonywaniem czynności finansowych.

7. **Prawa osób, których dane dotyczą:**

Zgodnie z „RODO” przysługuje Pani/Panu:

- 1) prawo dostępu do swoich danych oraz otrzymania ich kopii; (art. 15 RODO),
- 2) prawo sprostowania (poprawiania) swoich danych; (art. 16 RODO),
- 3) prawo usunięcia danych, ograniczenia przetwarzania danych; (art. 17 i art. 18 RODO),
- 4) prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem, jeżeli przetwarzanie odbywa się na podstawie wydanej uprzednio zgody na przetwarzanie na podstawie art. 6 ust. 1 lit. a) „RODO”,
- 5) prawo przenoszenia danych; (art. 20 RODO),
- 6) prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych; (art. 21 RODO),

W zakresie, w jakim podstawą przetwarzania Pani/Pana danych osobowych jest przesłanka prawnie uzasadnionego interesu Administratora (art. 6 ust.1 lit. f) „RODO”), przysługuje Pani/Panu prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania Pani/Pana danych osobowych. Administrator przestanie przetwarzać Pani/Pana dane w tych celach, chyba że Administrator będzie w stanie wykazać, że w stosunku do Pani/Pana danych istnieją dla Administratora ważne prawnie uzasadnione podstawy, które są nadrzędne wobec Pani/Pana interesów, praw i wolności lub Pani/Pana dane będą niezbędne Administratorowi do ewentualnego ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń. Aby wykonać prawo do sprzeciwu, należy wysłać wniosek na adres biuro@krakskok.pl lub złożyć pisemny wniosek w dowolnej placówce Kasy.

- 7) prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego (art. 77 RODO),

Organem Właściwym do zgłaszania naruszeń dotyczących ochrony danych osobowych jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych. Skargę można złożyć drogą tradycyjną lub elektroniczną więcej informacji znajduje się na stronie internetowej Urzędu www.uodo.gov.pl.

8. Źródło pochodzenia danych.

Pani/Pana dane osobowe Kasa pozyskuje bezpośrednio od Pani/Pana, albo od osoby którą Pani/Pan reprezentuje – jeśli jest Pani/Pan pełnomocnikiem.

9. Zautomatyzowane podejmowanie decyzji, w tym profilowanie.

Kasa nie dokonuje profilowania Pani/Pana danych, czyli zautomatyzowanego przetwarzania danych osobowych, które polega na wykorzystaniu Pani/Pana danych osobowych w szczególności do analizy lub prognozy aspektów dotyczących pracy, sytuacji ekonomicznej, zdrowia, osobistych preferencji, zainteresowań, wiarygodności, zachowania, lokalizacji.

10. Przekazywanie danych osobowych do państwa trzeciego.

Kasa nie przekazuje Pani/Pana danych do organizacji międzynarodowych i nie udostępnia Pani/Pana danych osobowych podmiotom mającym siedzibę poza Europejskim Obszarem Gospodarczym (EOG).

11. Obowiązek podania danych osobowych.

Podanie przez Panią/Pana danych osobowych jest dobrowolne, ale bez nich nie będziemy mogli rozpatrzyć reklamacji/skargi/wniosku.