

**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.