



## **REGULAMIN przyjmowania i rozpatrywania reklamacji**

### **w Spółdzielczej Kasie Oszczędnościowo - Kredytowej "Śląsk"**

#### **ROZDZIAŁ I - Postanowienia ogólne**

##### **§ 1**

Regulamin określa zasady przyjmowania i rozpatrywania reklamacji składanych w Spółdzielczej Kasie Oszczędnościowo - Kredytowej "Śląsk".

##### **§ 2**

W przypadku określeń użytych w niniejszym Regulaminie należy rozumieć:

1. Regulamin - Regulamin przyjmowania i rozpatrywania reklamacji w Spółdzielczej Kasie Oszczędnościowo - Kredytowej "Śląsk";
2. Kasa, SKOK - Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo - Kredytowa "Śląsk"
3. Reklamacja - wyrażenie niezadowolenia członka z:
  - 3.1. jakości obsługi (skarga)
  - 3.2. wykonanej usługi na skutek niższej niż oczekiwał jakości (nie takie warunki jakich członek oczekiwał),
  - 3.3. stwierdzonych niezgodności z warunkami usługi / umowy / członkostwa
  - 3.4. z innych przyczyn związanych z otrzymaną usługą

#### **Rozdział II - Złożenia reklamacji**

##### **§ 3**

1. Reklamacje mogą być składane:
  - 1.1. pisemnie - wypełniając formularz reklamacyjny (załącznik nr 1) lub składając pismo w placówce Kasy; dopuszcza się również wysyłkę reklamacji na adres placówki / centrali Kasy;
  - 1.2. ustnie - przekazując informacje pracownikowi w placówce (wymagane jest podpisanie protokołu reklamacyjnego) lub telefonicznie dzwoniąc do placówki / centrali Kasy
  - 1.3. elektronicznie - wysyłając zgłoszenie reklamacyjne (treść pisma) na adres e-mail: reklamacje@skok.slask.pl
2. Reklamację może złożyć:
  - 2.1. Członek Kasy;
  - 2.2. pełnomocnik Członka Kasy w zakresie i czasie obowiązywania pełnomocnictwa

3. Reklamacje, o których mowa w ust. 1 pkt. 1.1. niniejszego Regulaminu składane w formie pisma oraz w ust. 1 pkt. 1.3. powinny zawierać: imię i nazwisko Członka, adres do korespondencji, numer członkowski lub numer PESEL, numer reklamowanej umowy lub rachunku, szczegółowy opis podstaw skierowania sprawy do Kasy wraz z ich uzasadnieniem, kopie dokumentów związanych z reklamowaną czynnością oraz własnoręczny podpis Członka lub osoby upoważnionej.

#### § 4

1. Reklamacje należy składać niezwłocznie po zaistnieniu zdarzenia budzącego zastrzeżenia, w celu rzetelnego i efektywnego rozpatrzenia sprawy. Kasa nie wprowadza ograniczeń co do terminu złożenia reklamacji innego niż przewidują to obowiązujące przepisy prawa.

### Rozdział III - Rozpatrzenie reklamacji

#### § 5

1. Kasa rozpatruje zgłoszenia reklamacyjne dotyczące usług płatniczych w terminie 15 dni roboczych, dotyczące **pozostałych** usług w terminie 30 dni roboczych, liczonych od dnia przyjęcia zgłoszenia.
2. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenia odpowiedzi w terminie, o którym mowa wyżej, SKOK w informacji przekazywanej Użytkownikowi:
  - 2.1. wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
  - 2.2. wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
  - 2.3 określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, nie dłuższy niż 35 dni roboczych dla reklamacji dotyczących usług płatniczych i nie dłuższy niż 60 dni dla reklamacji dotyczących **pozostałych** usług, liczony od dnia otrzymania reklamacji.
3. Na żądanie SKOK Członek zobowiązany jest do podania dodatkowych informacji lub przedstawienia dodatkowych dokumentów, jeśli w ocenie Kasy takie informacje lub dokumenty są niezbędne do rozpatrzenia reklamacji.
4. Bez względu na formę złożenia reklamacji, odpowiedź wysyłana jest listem poleconym na adres Członka. Do zachowania w/w terminów, jest wystarczające wysłanie odpowiedzi przed ich upływem - nadanie w placówce pocztowej operatora wyznaczonego w rozumieniu art. 3 pkt 13 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe

### Rozdział IV - Tryb odwoławczy

#### § 6

1. W przypadku nieuwzględnienia zastrzeżeń, Członkowi przysługuje prawo do zwrócenia się do Zarządu SKOK o ponowne rozpatrzenie reklamacji. Ponowne złożenie pisma powinno nastąpić nie później niż 7 dni od daty otrzymania odpowiedzi SKOK.

2. Członkowi przysługuje prawo wniesienia skargi do organu sprawującego nadzór nad SKOK, jeżeli działania naruszają przepisy prawa. Organem nadzoru nad działalnością SKOK jest Komisja Nadzoru Finansowego z siedzibą w Warszawie, Plac Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa.
3. W przypadku zaistnienia jakichkolwiek sporów wynikających z prowadzenia Rachunku, Posiadacz rachunku może skorzystać z pozasądowego postępowania w sprawie rozstrzygnięcia sporów, poprzez złożenie wniosku do Rzecznika Finansowego ([www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)).
4. Wszelkie spory nierozwiązane na drodze polubownej mogą być rozstrzygane przez właściwy miejscowo i rzeczowo sąd powszechny.

#### **Rozdział IV - Postanowienia końcowe**

##### § 7

Złożenie reklamacji nie zwalnia Członka z obowiązku terminowej realizacji zobowiązań wobec Kasy oraz nie wstrzymuje działań przewidzianych w procedurze windykacyjnej Kasy.

##### § 8

Dla niektórych produktów i usług obowiązują szczególne przepisy prawa normujące kwestie terminów rozpatrywania reklamacji i te odmienności są uregulowane w stosownych wzorach umów/regulaminach dotyczących tych produktów i usług. Powyższy regulamin nie obejmuje:

1. reklamacji dotyczących kart płatniczych VISA;
2. reklamacji dotyczących przekazów pieniężnych Western Union,
3. reklamacji dotyczących usługi bankowości elektronicznej eSKOK.

##### § 9

W sprawach nie uregulowanych w Regulaminie stosuje się przepisy kodeksu cywilnego.

##### § 10

Niniejszy regulamin wchodzi w życie z dniem 14.12.2020 roku.