

Regulamin składania i rozpatrywania skarg (w tym reklamacji) Spółdzielczej Kasy Oszczędnościowo - Kredytowej „WISŁA”

1. Klient ma prawo do złożenia skargi (w tym reklamacji) dotyczącej zastrzeżeń do usług świadczonych przez SKOK lub wykonywanej przez nią działalności objętej nadzorem Komisji Nadzoru Finansowego. Skargę można składać w następujący sposób:
 - 1) *w formie pisemnej:*
 - a) osobiście w siedzibie SKOK lub w dowolnej placówce SKOK albo przesyłką pocztową/kurierską/przez poślanca wysłaną na adres: Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo – Kredytowa „WISŁA”, ul. Wróblewskiego 8a, 24-100 Puławy, albo
 - b) nadana w placówce podmiotu zajmującego się doręczeniem korespondencji na terenie Unii Europejskiej, albo
 - c) wysłana na adres 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
 - 2) *ustnie* – telefonicznie pod numerem telefonu 81 865-00-31 albo osobiście do protokołu podczas wizyty klienta w placówce.
2. Skarga może zostać złożona przez pełnomocnika dysponującego pełnomocnictwem w formie pisemnej. W przypadku, gdy podpis klienta na pełnomocnictwie jest niezgodny z podpisami widniejącymi w dokumentach SKOK, klient zobowiązany jest do uwiarygodnienia podpisu przez upoważniony do tego podmiot lub osobiste złożenie pełnomocnictwa w placówce SKOK.
3. Skarga powinna zawierać:
 - 1) *imię, nazwisko, adres i numer telefonu kontaktowego zgłaszającego skargę,*
 - 2) *przedmiot skargi,*
 - 3) *uzasadnienie skargi z podaniem ewentualnych dowodów.*
4. SKOK na żądanie klienta potwierdza pisemnie na adres wskazany w skardze fakt złożenia skargi. SKOK na wniosek zgłaszającego skargę może potwierdzić wpływ skargi w postaci elektronicznej.
5. Złożenie skargi niezwłocznie po powzięciu zastrzeżeń ułatwi i przyspieszy rzetelne rozpatrzenie przez SKOK skargi chyba, że okoliczność ta nie ma wpływu na sposób procedowania skargą.
6. Skarga rozpatrywana jest przez SKOK bez zbędnej zwłoki, a odpowiedź na nią powinna być udzielona nie później niż w terminie 15 dni roboczych (dotyczy świadczenia usług płatniczych) lub 30 dni (dotyczy pozostałych przypadków) od daty jej wpływu.
7. W szczególnie skomplikowanych przypadkach wymagających dodatkowych wyjaśnień i współpracy kilku właściwych merytorycznie jednostek organizacyjnych SKOK „WISŁA” bądź też udziału instytucji zewnętrznej (np. organizacji płatniczej VISA, instytucji eSKOK, BIK) oraz uniemożliwiających rozpatrzenie skargi i udzielenie odpowiedzi w terminie wskazanym w ust. 6, SKOK poinformuje zgłaszającego skargę o:
 - 1) *przyczynie opóźnienia,*
 - 2) *okolicznościach, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia skargi,*
 - 3) *przewidywanym terminie rozpatrzenia skargi i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 35 dni roboczych (dotyczy świadczenia usług płatniczych) lub 60 dni (dotyczy pozostałych przypadków) od dnia otrzymania skargi.*
8. Odpowiedź na skargę zostanie przekazana pisemnie za pośrednictwem poczty lub na wniosek klienta – pocztą elektroniczną
9. Do zachowania terminów, o których mowa w ust. 6 i 7, jest wystarczające wysłanie odpowiedzi przed ich upływem, a w przypadku odpowiedzi udzielonych na piśmie – nadanie w placówce pocztowej operatora wyznaczonego w rozumieniu art. 3 pkt 13 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe.
10. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających ze skargi klienta przysługuje prawo do odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi do Zarządu SKOK.
11. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji klientów Zarząd SKOK „WISŁA”, treść odpowiedzi zawiera również pouczenie o możliwości:
 - a) *skorzystania z pozasądowego postępowania w sprawie rozstrzygania sporów, poprzez złożenie wniosku do Rzecznika Finansowego (www.rf.gov.pl).*

b) wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego.

c) wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy.

12. Właściwym dla Kasy organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego, a w sprawach ochrony konsumentów Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.