

Regulamin składania i rozpatrywania skarg (w tym reklamacji)

Spółdzielczej Kasy Oszczędnościowo - Kredytowej „WISŁA”

1. Klient ma prawo do złożenia skargi (w tym reklamacji), która dotyczy zastrzeżeń do usług świadczonych przez SKOK lub wykonywanej przez nią działalności objętej nadzorem Komisji Nadzoru Finansowego. Skarga może również obejmować niezapewnienie przez SKOK spełniania wymagań dostępności przez produkt lub usługę jaką oferuje Kasa. Skargę można składać w następujący sposób:

1) w formie pisemnej:

- a) W postaci papierowej - osobiście w siedzibie SKOK lub w dowolnej placówce SKOK albo przesyłką pocztową/kurierską/przez postańca wysłaną na adres: Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo – Kredytowa „WISŁA”, ul. Wróblewskiego 8a, 24-100 Puławy, albo nadanej w placówce podmiotu zajmującego się doręczeniem korespondencji na terenie Unii Europejskiej, albo
- b) W postaci elektronicznej – z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej na adres poczta@skokwisla.pl albo wysłanej 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, który dysponuje pełnomocnictwem w formie pisemnej. W przypadku, gdy podpis klienta na pełnomocnictwie jest niezgodny z podpisami, które widnieją w dokumentach SKOK, klient zobowiązany jest do uwiarygodnienia podpisu przez upoważniony do tego podmiot lub osobistego złożenia pełnomocnictwa w placówce SKOK.

3. Skarga inna niż wskazana w pkt. 4 powinna zawierać:

- 1) *imię, nazwisko, adres i numer telefonu kontaktowego zgłaszającego skargę,*
- 2) *przedmiot skargi,*
- 3) *uzasadnienie skargi z podaniem ewentualnych dowodów.*

4. Skarga na niezapewnianie spełniania wymagań dostępności przez produkt albo usługę powinna zawierać:

- 1) Imię i nazwisko klienta,

- 2) Adres do korespondencji, adres e-mail lub numer telefonu wraz ze wskazaniem preferowanego sposobu kontaktu z klientem;
- 3) Wskazanie produktu albo usługi, których dotyczy skarga,
- 4) wskazanie wymagania dostępności, którego nie spełniają produkt lub usługa, wraz z żądaniem zapewnienia jego spełnienia przez Kasę.

Skargę, która nie zawiera tych informacji pozostawia się bez rozpatrzenia.

5. 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.

6. 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.

7. 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.

8. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, które wymagają dodatkowych wyjaśnień i współpracy kilku właściwych merytorycznie jednostek organizacyjnych SKOK „WISŁA” bądź też udziału instytucji zewnętrznej (np. organizacji płatniczej VISA, instytucji eSKOK, BIK) oraz uniemożliwiają rozpatrzenie skargi i udzielenie odpowiedzi w terminie wskazanym w ust. 7, 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.*

9. SKOK „WISŁA” rozpatruje skargę i udziela klientowi odpowiedzi:

- a) W postaci elektronicznej - w przypadku, gdy skarga została złożona przez klienta na piśmie w postaci elektronicznej, chyba, że klient wniósł o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci papierowej;

- b) W postaci papierowej – w przypadku, gdy skarga została złożona przez klienta na piśmie w postaci papierowej, 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 skarga została złożona przez klienta ustnie.

10. W przypadku, o którym mowa w pkt. 9 pkt a) odpowiedź jest udzielana:

- a) Z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej, za pomocą którego klient złożył skargę albo innego wskazanego przez klienta środka komunikacji elektronicznej w przypadku, gdy skarga została złożona przez klienta z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej,
- b) Na 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 skarga została wysłana przez klienta na adres do doręczeń elektronicznych.

11. Do zachowania terminów, o których mowa w ust. 7 i 8, wystarczy wysłać odpowiedź przed ich upływem, a w przypadku odpowiedzi udzielonych na piśmie – należy nadać w placówce pocztowej operatora wyznaczonego w rozumieniu art. 3 pkt 13 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe.

12. W przypadku, gdy roszczenia klienta, które wynikają z jego skargi nie zostaną uwzględnione przysługuje mu prawo do odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi do Zarządu SKOK „WISŁA”.

13. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń przez Zarząd SKOK „WISŁA”, które wynikają z reklamacji klienta, treść odpowiedzi zawiera również pouczenie o możliwości:

- a) skorzystania z pozasądowego postępowania w sprawie rozstrzygnięcia 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.
- d) dodatkowo, w przypadku skargi na niezapewnienie spełniania wymagań dostępności przez produkt albo usługę – złożenia zawiadomienia Prezesowi Zarządu PFRON¹⁾.

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

¹⁾ Art. 67 Ustawy o zapewnieniu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze z dnia 26 kwietnia 2024 r.