

## **ZASADY ROZPATRYWANIA REKLAMACJI DOTYCZĄCYCH KART PŁATNICZYCH SKOK**

1. Niniejsze „Zasady” dotyczą składania reklamacji dotyczących kart płatniczych, których wydawcą jest Krajowa Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo-Kredytowa (dalej: Wydawca).
2. Podmiotem rozpatrującym reklamację jest Wydawca lub – na zlecenie Wydawcy – Centrum Kart SKOK.
3. Uprawnionym do złożenia reklamacji jest:
  - a) Posiadacz Karty – w odniesieniu do karty własnej lub karty Użytkownika, której operacje księgowane są w ciężar rachunku Posiadacza Karty;
  - b) Użytkownik – w odniesieniu do karty tego Użytkownika;
  - c) w przypadku kart wydanych dla członka SKOK będącego podmiotem, o którym mowa w art. 10 ust. 2 ustawy o SKOK:
    - osoba upoważniona do kontaktu z Centrum Kart SKOK lub Użytkownik (w odniesieniu do karty tego Użytkownika) — telefonicznie w Centrum Kart SKOK;
    - którakolwiek z osób uprawnionych do reprezentowania Posiadacza Rachunku, niezależnie od sposobu reprezentacji Posiadacza Rachunku lub Użytkownik (w odniesieniu do karty tego Użytkownika) – osobiście w SKOK.
4. Reklamację można złożyć w następujący sposób:
  - a) pisemnie – osobiście w dowolnej placówce spółdzielczej kasy oszczędnościowo-kredytowej, z którą zawarta została umowa o kartę płatniczą;
  - b) pisemnie – przesyłką pocztową kierowaną do ww. placówki SKOK;
  - c) ustnie – do protokołu w ww. placówce SKOK;
  - d) ustnie – telefonicznie w Centrum Kart SKOK pod nr (58) 511 20 70 lub 801 800 805.
5. Reklamacja składana w Centrum Kart SKOK jest nagrywana.
6. Na żądanie osoby składającej reklamację (dalej: Klient) pracownik przyjmujący reklamację potwierdza pisemnie lub – na wniosek Klienta – pocztą elektroniczną fakt złożenia reklamacji.
7. Zgłoszenie reklamacji powinno nastąpić, w miarę możliwości, niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia, w celu umożliwienia jej rzetelnego rozpatrzenia. Centrum Kart SKOK lub Wydawca mogą wystąpić do Klienta o dodatkowe dokumenty i informacje, o ile będzie to niezbędne do rozpatrzenia reklamacji.
8. Dla ułatwienia sprawnego przeprowadzenia procesu rozpatrywania reklamacji, Klient powinien:
  - a) wskazać aktualny adres korespondencyjny;
  - b) opisać szczegółowo okoliczności budzące zastrzeżenia;
  - c) przedłożyć zaświadczenie z Policji o zgłoszeniu nieuprawnionego użycia karty płatniczej, w przypadku reklamacji o tym charakterze.
9. Odpowiedź na reklamację udzielana jest niezwłocznie, jednakże nie później niż w terminie 30 dni od daty jej otrzymania. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
10. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa wyżej, Centrum Kart SKOK lub Wydawca w informacji przekazywanej Klientowi:
  - 1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
  - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
  - 3) określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
11. Odpowiedź na reklamację przekazywana jest pisemnie za pośrednictwem poczty lub na wniosek Klienta – pocztą elektroniczną. Odpowiedź udzielana jest na adres podany w reklamacji, a w przypadku jego braku – na adres posiadany przez spółdzielczą kasę oszczędnościowo-kredytową, z którą zawarto umowę o kartę płatniczą.

12. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji Klient może zwrócić się o przeprowadzenie mediacji do Sądu Polubownego przy Stowarzyszeniu Krzewienia Edukacji Finansowej w Gdyni.
13. Klient może także wystąpić z powództwem do sądu powszechnego przeciwko Kasie Krajowej, przy czym właściwy miejscowo jest sąd właściwy dla Sopotu lub sąd właściwy dla miejsca wykonania umowy.
14. Właściwym dla Wydawcy organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego.