

PROCEDURA SKŁADANIA ORAZ ROZPATRYWANIA REKLAMACJI

SPIS TREŚCI

ROZDZIAŁ 1	2
Postanowienia ogólne	2
Definicje.....	2
ROZDZIAŁ 2	2
Składanie reklamacji	2
Potwierdzenie przyjęcia reklamacji	3
ROZDZIAŁ 3	3
Postępowanie SKOK ze złożoną reklamacją	3
Postępowanie Centrum Kart SKOK ze złożoną reklamacją.....	4
Postępowanie Kasy Krajowej ze złożoną reklamacją	5
ROZDZIAŁ 4	5
Przepisy końcowe	5
Spis załączników	5

ROZDZIAŁ 1

Postanowienia ogólne

§ 1

„Procedura składania oraz rozpatrywania reklamacji” („Procedura”) określa zasady, tryb i terminy składania oraz rozpatrywania reklamacji dotyczących kart płatniczych Visa/MasterCard (w tym także kart Visa Business) wydawanych dla członków SKOK przez Kasę Krajową.

Definicje

§ 2

Użyte w Procedurze określenia i skróty oznaczają:

- 1) członek SKOK – osoba fizyczna, o której mowa w art. 10 ust. 1 ustawy o SKOK lub podmiot, o którym mowa art. 10 ust. 2 ustawy o SKOK, dla którego prowadzony jest Rachunek,
- 2) Klient – osoba składająca reklamację, o której mowa w § 5;
- 3) Pełnomocnik SKOK – Pełnomocnik SKOK, o którym mowa w § 2-3 „Procedur świadczenia usług w zakresie wydawania i obsługi kart Visa/MasterCard dla członków spółdzielczych kas oszczędnościowo-kredytowych” oraz § 2-3 „Procedur świadczenia usług w zakresie wydawania i obsługi kart Visa Business dla członków spółdzielczych kas oszczędnościowo-kredytowych”,
- 4) pracownik Centrum Kart SKOK – pracownik Centrum Kart SKOK wyznaczony do rozpatrywania reklamacji;
- 5) reklamacja – każde wystąpienie Klienta, odnoszące się do zastrzeżeń dotyczących karty płatniczej wydanej członkowi SKOK/Użytkownikowi przez Wydawcę,
- 6) SKOK – Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo-Kredytowa,
- 7) Transakcja internetowa - płatność dokonana przez Internet bez fizycznego okazania karty,
- 8) ustawa o SKOK – ustawa z dnia 5 listopada 2009 r. o spółdzielczych kasach oszczędnościowo-kredytowych,
- 9) Wydawca – Krajowa Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo-Kredytowa.

Pozostałe określenia i skróty mają znaczenie wskazane w § 1 odpowiednio „Procedur świadczenia usług w zakresie wydawania i obsługi kart Visa/MasterCard dla członków spółdzielczych kas oszczędnościowo-kredytowych” oraz „Procedur świadczenia usług w zakresie wydawania i obsługi kart Visa Business dla członków spółdzielczych kas oszczędnościowo-kredytowych”.

§ 3

1. SKOK udostępnia członkom SKOK/Użytkownikom w placówkach SKOK oraz na swojej stronie internetowej „Zasady rozpatrywania reklamacji dotyczących kart płatniczych SKOK”, stanowiące **Załącznik nr 1** do niniejszej Procedury.
2. „Zasady rozpatrywania reklamacji dotyczących kart płatniczych SKOK” udostępnione są również na stronie internetowej www.skok24.com.pl.

ROZDZIAŁ 2

Składanie reklamacji

§ 4

Klient składa reklamację w jeden z następujących sposobów:

- 1) pisemnie – osobiście w dowolnej placówce SKOK, w której prowadzony jest Rachunek;
- 2) pisemnie – przesyłką pocztową kierowaną do ww. placówki SKOK;
- 3) ustnie – do protokołu w dowolnej placówce SKOK, w którym prowadzony jest Rachunek;
- 4) ustnie – telefonicznie w Centrum Kart SKOK.

§ 5

1. Reklamację dotyczącą karty płatniczej wydanej dla członka SKOK, będącego osobą fizyczną, może złożyć:

- a) Posiadacz Karty – w przypadku operacji wykonanych własną kartą lub kartą Użytkownika, której operacje księgowane są w ciężar rachunku Posiadacza Karty;
 - b) Użytkownik – w odniesieniu do karty tego Użytkownika.
2. W przypadku członka SKOK będącego podmiotem, o którym mowa w art. 10 ust. 2 ustawy o SKOK, reklamację może złożyć:
 - a) w sposób określony w § 4 pkt 1-3 – Użytkownik (w odniesieniu do karty tego Użytkownika) lub którakolwiek z osób uprawnionych do reprezentacji Posiadacza Rachunku, niezależnie od sposobu reprezentacji Posiadacza Rachunku;
 - b) w sposób określony w § 4 pkt 4 – osoba upoważniona do kontaktu z Centrum Kart SKOK lub Użytkownik (w odniesieniu do karty tego Użytkownika).

§ 6

1. Reklamacja pisemna może zostać złożona:
 - c) w postaci dowolnego dokumentu przez Klienta lub
 - d) na formularzu stanowiącym **Załącznik nr 2** do niniejszej Procedury, udostępnionym przez pracownika SKOK.
2. Reklamacja złożona w sposób wskazany w § 4 pkt 3 zapisywana jest przez pracownika SKOK na formularzu stanowiącym **Załącznik nr 2** do niniejszej Procedury, a następnie podpisywana przez Klienta. Jeżeli Klient odmawia podpisania formularza, pracownik SKOK odnotowuje ten fakt na formularzu.
3. Reklamacja złożona w sposób wskazany w § 4 pkt 4 jest nagrywana, o czym uprzedzany jest Klient. Jeżeli Klient nie wyraża zgody na nagrywanie, informowany jest o możliwości złożenia reklamacji w placówce SKOK lub za pośrednictwem poczty w SKOK.
4. W każdym przypadku pracownik przyjmujący reklamację informuje Klienta o tym, że procedura składania i rozpatrywania reklamacji opisana jest w „Zasadach rozpatrywania reklamacji dotyczących kart płatniczych SKOK”, udostępnianych na stronie internetowej SKOK i w placówkach SKOK.

Potwierdzenie przyjęcia reklamacji

§ 7

1. W przypadku wskazanym w § 4 pkt 1 i 3, pracownik SKOK na żądanie Klienta wydaje kopię **Załącznika nr 2** jako potwierdzenie złożenia reklamacji.
2. W przypadku wskazanym w § 4 pkt 2 i 4, jeżeli Klient złoży takie żądanie, Centrum Kart SKOK potwierdza pisemnie lub (za zgodą Klienta) elektronicznie fakt złożenia reklamacji.

ROZDZIAŁ 3

Postępowanie SKOK ze złożoną reklamacją

§ 8

W przypadku złożenia reklamacji w sposób opisany w § 4 pkt 1 i 3 pracownik SKOK przyjmujący reklamację zobowiązany jest do:

- 1) zidentyfikowania Klienta,
- 2) udostępnienia Klientowi „Zasad składania reklamacji dotyczących kart płatniczych SKOK”, stanowiących **Załącznik nr 1** do Procedury,
- 3) odebrania dokumentów, składanych przez Klienta,
- 4) w przypadku reklamacji transakcji nieuprawnionych – poinformowania Klienta, że dla usprawnienia procesu rozpatrywania reklamacji powinien on zgłosić na Policję zawiadomienie o podejrzeniu dokonania przestępstwa na jego szkodę, a następnie zaświadczenie z Policji przekazać do SKOK.

§ 9

1. Nie później niż następnego dnia roboczego pracownik SKOK przyjmujący reklamację, złożoną w trybie określonym w § 4 pkt 1-3, przekazuje reklamację lub jej kopię (wraz z wszystkimi dokumentami składanymi przez Klienta) do Pełnomocnika SKOK.
2. Pełnomocnik SKOK nie później niż następnego dnia roboczego od dnia otrzymania dokumentacji przesyła jej skan do Centrum Kart SKOK na adres e-mail: **reklamacje@aplitt.pl** lub innym trybem ustalonym

pisemnie z Centrum Kart SKOK. Na formularzu reklamacji Pełnomocnik SKOK w rubryce „Dodatkowe dane kontaktowe” podaje swój adres e-mail.

3. W przypadku otrzymania dokumentacji dotyczącej złożonej reklamacji w późniejszym czasie, Pełnomocnik SKOK nie później niż następnego dnia roboczego przekazuje jej skan do Centrum Kart SKOK na adres e-mail: **reklamacje@aplitt.pl**.

Postępowanie Centrum Kart SKOK ze złożoną reklamacją

§ 10

1. Na podstawie informacji otrzymanych w trakcie rozmowy telefonicznej (dotyczy reklamacji złożonej w trybie wskazanym w § 3 pkt 4) lub na podstawie skanu dokumentów otrzymanych od Pełnomocnika SKOK, pracownik Centrum Kart SKOK dokonuje identyfikacji reklamacji zgodnie z § 12-13 oraz jej rejestracji.
2. Pracownik Centrum Kart SKOK może zwrócić się do Pełnomocnika SKOK o przesłanie skanu dokumentów, które powinny być w posiadaniu SKOK, a które niezbędne są do prawidłowego rozpoznania reklamacji. Pełnomocnik SKOK zobowiązany jest do przesłania skanu dokumentów lub udzielenia odpowiedzi w terminie 3 dni roboczych.

§ 11

1. W przypadku reklamacji składanej w trybie określonym w § 4 pkt 1-3, Centrum Kart SKOK na podstawie przedłożonej dokumentacji dokonuje oceny, czy zgłoszenie Klienta stanowi reklamację w rozumieniu niniejszej Procedury. Jeżeli tak nie jest, zgłoszenie odsyłane jest wraz z uzasadnieniem do Pełnomocnika SKOK, w terminie nie dłuższym niż trzy dni robocze od dnia otrzymania dokumentacji.
2. W przypadku zgłoszenia składanego w trybie określonym w § 4 pkt 4 Centrum Kart SKOK na podstawie informacji od Klienta dokonuje oceny, czy zgłoszenie Klienta stanowi reklamację w rozumieniu niniejszej Procedury. Jeżeli tak nie jest, Centrum Kart SKOK informuje o tym fakcie Klienta; przy czym jeżeli Klient potwierdzi wolę dokonania zgłoszenia jako reklamacji, Centrum Kart SKOK nie może odmówić jej przyjęcia.

§ 12

Centrum Kart SKOK rozpoznaje merytorycznie wszystkie złożone reklamacje, z zastrzeżeniem § 13.

§ 13

1. Reklamacje dotyczące fraudów, tzn. przypadków, gdy Posiadacz Karty/Użytkownik nie autoryzował operacji, która skutkowałą obciążeniem Rachunku, rozpatrywane są merytorycznie przez Kasę Krajową.
2. W przypadku reklamacji określonych w ust. 1, Centrum Kart SKOK nie wykonuje czynności określonych w § 14, §15 oraz §17, z zastrzeżeniem odrębnych ustaleń.

§ 14

1. Reklamacja jest rozpatrywana w terminie 30 dni od dnia jej złożenia przez Klienta odpowiednio w placówce SKOK lub telefonicznie w Centrum Kart SKOK.
2. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się udzielenie Klientowi odpowiedzi uznającej lub odmawiającej uznania reklamacji. Dla zachowania terminu, o którym mowa w ust. 1, wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
3. Termin, o którym mowa w ust. 1, może ulec przedłużeniu w trybie określonym w § 15.
4. Odpowiedź udzielana jest Klientowi listownie (w przypadku odpowiedzi odmownej – listem poleconym, w pozostałych przypadkach – listem zwykłym) lub na jego wniosek pocztą elektroniczną.
5. W przypadku rozpatrzenia reklamacji przez Centrum Kart SKOK, odpowiedź, a także informacja, o której mowa w § 15, udzielana jest przez Centrum Kart SKOK w imieniu Kasy Krajowej.

§ 15

1. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie określonym w § 14 ust. 1, Centrum Kart SKOK przesyła Klientowi stosowną informację.
2. Informacja przesyłana jest listownie (listem poleconym) lub pocztą elektroniczną, jeżeli Klient złożył wniosek o udzielenie odpowiedzi na reklamację pocztą elektroniczną.
3. W informacji Centrum Kart SKOK:
 - a) wyjaśnia przyczynę opóźnienia;

- b) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
- c) określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.

§ 16

W przypadku uznania reklamacji Centrum Kart SKOK podejmuje na zlecenie Kasy Krajowej czynności techniczne prowadzące do uznania Rachunku członka SKOK. Uznanie Rachunku następuje nie później niż w terminie 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi na reklamację.

§ 17

- 1. W przypadkach określonych w § 4 pkt 1-3 odpowiedź uznająca lub odmawiająca uznania reklamacji przesyłana jest pocztą elektroniczną do wiadomości Pełnomocnika SKOK.
- 2. W przypadku zapytań Klienta dotyczących jego reklamacji złożonej w trybie określonym w § 4 pkt 4, może on uzyskać informacje telefonicznie w Centrum Kart SKOK.

Postępowanie Kasy Krajowej ze złożoną reklamacją

§ 18

- 1. Kasa Krajowa rozpatruje reklamacje, o których mowa w § 13, w sposób określony w § 14-15.
- 2. Odpowiedź uznająca lub odmawiająca uznania reklamacji przesyłana jest pocztą elektroniczną do wiadomości Pełnomocnika SKOK (tylko w przypadkach określonych w § 4 pkt 1-3) oraz Centrum Kart SKOK na adres e-mail: **reklamacje@aplitt.pl**.
- 3. Centrum Kart SKOK w terminie 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi na reklamację, podejmuje na zlecenie Kasy Krajowej czynności techniczne prowadzące do uznania Rachunku członka SKOK. Uznanie rachunku następuje na podstawie informacji, o której mowa w ust. 2. Jednocześnie Kasa Krajowa dokonuje uznania rachunku rezerwy SKOK na operacje kartowe kwotą uznanej reklamacji.

Rozdział 4

Przepisy końcowe

§ 19

W przypadku złożenia reklamacji przez Klienta bezpośrednio w Kasie Krajowej (pisemnie lub elektronicznie), Kasa Krajowa nie później niż następnego dnia roboczego przesyła skan reklamacji do Centrum Kart SKOK na adres e-mail: **reklamacje@aplitt.pl**. Reklamacja jest następnie rozpatrywana zgodnie z § 10 i nast.

§ 20

Odwołania od decyzji ws. reklamacji rozpatrywane są w sposób przewidziany dla rozpatrywania reklamacji.

Spis załączników

Załącznik nr 1 – Zasady rozpatrywania reklamacji dotyczących kart płatniczych SKOK

Załącznik nr 2 – Formularz reklamacji