

## **PROCEDURA SKŁADANIA ORAZ ROZPATRYWANIA REKLAMACJI**

### **SPIS TREŚCI**

<b>ROZDZIAŁ 1</b> .....	<b>2</b>
Postanowienia ogólne .....	2
Definicje.....	2
<b>ROZDZIAŁ 2</b> .....	<b>2</b>
Składanie reklamacji.....	2
Potwierdzenie przyjęcia reklamacji .....	3
<b>ROZDZIAŁ 3</b> .....	<b>3</b>
Postępowanie SKOK ze złożoną reklamacją .....	3
Postępowanie Centrum Kart SKOK ze złożoną reklamacją.....	4
Postępowanie Kasy Krajowej ze złożoną reklamacją .....	6
<b>ROZDZIAŁ 4</b> .....	<b>6</b>
Przepisy końcowe .....	6
Spis załączników .....	6

## 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, w tym także zgłoszeń nieautoryzowanych transakcji, o których mowa w art. 46 ust. 1 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych.

#### 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”,
- 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 „Procedur świadczenia usług w zakresie wydawania i obsługi kart Visa/MasterCard 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](http://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) elektronicznie – poprzez formularz, zamieszczony na stronie [www.skok24.com.pl](http://www.skok24.com.pl).

#### § 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 4-5 – osoba upoważniona do kontaktu z Centrum Kart SKOK lub Użytkownik (w odniesieniu do Karty tego Użytkownika).

#### **§ 6**

1. Reklamacja pisemna może zostać złożona:
  - a) w postaci dowolnego dokumentu przez Klienta lub
  - b) 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.
3. W przypadku wskazanym w § 4 pkt 5, Klient ma możliwość pobrania lub wydrukowania potwierdzenia 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) poinformowania Klienta, że w przypadku, gdy zgłoszenie transakcji nieautoryzowanej zostanie uznane, rachunek Klienta zostanie uznany w terminie jednego dnia roboczego; w przypadku braku uznania rachunku Klienta, zgłoszenie będzie rozpatrywane w sposób i terminach, o których mowa w § 14-15;
- 5) w przypadku zgłoszenia transakcji nieuprawnionych – w przypadku kradzieży lub rozboju, jak również nieuprawnionego użycia Karty zgodnie z § 20 obowiązującego go Regulaminu, Klient jest obowiązany niezwłocznie zgłosić ten fakt do jednostki Policji oraz przedstawić zaświadczenie z Policji o zgłoszeniu faktu utraty Karty w wyniku kradzieży lub rozboju lub nieuprawnionego użycia Karty, z dokładnym opisem okoliczności, które temu zdarzeniu towarzyszyły (data, miejsce, opis zdarzenia).

### § 9

1. Do końca tego samego 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 do końca tego samego dnia roboczego, w którym złożono reklamację, przesyła jej skan do Centrum Kart SKOK na adres e-mail: [reklamacje@cardera.pl](mailto:reklamacje@cardera.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@cardera.pl](mailto:reklamacje@cardera.pl).
4. Całość korespondencji elektronicznej, o której mowa w ust. 1 – 3 powyżej, prowadzona jest w formie zapewniającej bezpieczeństwo przesyłanych danych (minimalizacja danych, szyfrowanie, zabezpieczenie maila/załącznika hasłem np. 7-Zip, wymiana certyfikatów, etc.). Sposób zabezpieczenia przesyłki elektronicznej, o którym mowa w zdaniu poprzednim, ustalany jest indywidualnie między SKOK a Centrum Kart SKOK.

### Postępowanie Centrum Kart SKOK ze złożoną reklamacją

#### § 10

1. Na podstawie informacji zawartych w zgłoszeniu, pracownik Centrum Kart SKOK dokonuje identyfikacji reklamacji zgodnie z § 11-13 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 niezwłocznie, w formie zapewniającej bezpieczeństwo przesyłanych danych (minimalizacja danych, szyfrowanie, zabezpieczenie maila/załącznika hasłem np. 7-Zip, wymiana certyfikatów, etc.). Sposób zabezpieczenia przesyłki elektronicznej, o którym mowa w zdaniu poprzednim, ustalany jest indywidualnie między SKOK a Centrum Kart SKOK.

#### § 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, w formie zapewniającej bezpieczeństwo przesyłanych danych (minimalizacja danych, szyfrowanie, zabezpieczenie maila/załącznika hasłem np. 7-Zip, wymiana certyfikatów, etc.).
2. W przypadku zgłoszenia składanego w trybie określonym w § 4 pkt 4 oraz 5, 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. Korespondencja z Klientem powinna zostać zabezpieczona przed dostępem osób nieupoważnionych. W tym celu należy przede wszystkim ograniczyć zakres przesyłanych w odpowiedzi danych (zasada minimalizacji danych).

#### § 12

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

#### § 13

1. W przypadku zgłoszeń dotyczących fraudów, tzn. przypadków, gdy Posiadacz Karty/Użytkownik nie autoryzował operacji, która skutkowałą obciążeniem Rachunku, Centrum Kart SKOK dokonuje oceny, w terminie do końca następnego dnia roboczego po dniu zgłoszenia, czy zgłoszenie jest uzasadnione, tzn. czy doszło do nieautoryzowanej transakcji. Jeżeli zgłoszenie jest uzasadnione w całości lub części, Centrum Kart SKOK doprowadza do uznania rachunku członka SKOK, w terminie do końca następnego dnia roboczego po dniu zgłoszenia, kwotą nieautoryzowanej transakcji. Jeżeli zgłoszenie jest nieuzasadnione w całości lub w

części, zgłoszenie uznawane jest za reklamację, a Centrum Kart SKOK przekazuje ją do merytorycznego rozpoznania przez Kasę Krajową, co następuje w terminach określonych w § 14-15.

2. W przypadku reklamacji określonych w ust. 1 zdanie ostatnie, Centrum Kart SKOK nie wykonuje czynności określonych w § 14, §15 oraz §17, z zastrzeżeniem odrębnych ustaleń.

#### **§ 14**

1. Reklamacja jest rozpatrywana w terminie 15 dni roboczych od dnia jej złożenia przez Klienta odpowiednio w placówce SKOK, telefonicznie w Centrum Kart SKOK lub elektronicznie poprzez formularz zamieszczony na stronie [www.skok24.com.pl](http://www.skok24.com.pl).
2. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się udzielenie Klientowi odpowiedzi uznającej lub odmawiającej uznania reklamacji. Dla zachowania terminu, o którym mowa w ust. 1, wystarczające jest wysłanie odpowiedzi przed jego upływem, w przypadku odpowiedzi udzielonej na piśmie – nadanie w placówce pocztowej operatora wyznaczonego w rozumieniu art. 3 pkt 13 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe.
3. Termin, o którym mowa w ust. 1, może ulec przedłużeniu w trybie określonym w § 15.
4. Odpowiedź udzielana jest Klientowi listownie, przy wykorzystaniu operatora wyznaczonego w rozumieniu art. 3 pkt 13 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (w przypadku odpowiedzi odmownej – listem poleconym, w pozostałych przypadkach – listem zwykłym) lub na jego wniosek pocztą elektroniczną, w formie zabezpieczonej przed dostępem osób nieupoważnionych. W tym celu należy przede wszystkim ograniczyć zakres przesyłanych w odpowiedzi danych (zasada minimalizacji danych).
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, przy wykorzystaniu operatora wyznaczonego w rozumieniu art. 3 pkt 13 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (listem poleconym) lub pocztą elektroniczną, jeżeli Klient złożył wniosek o udzielenie odpowiedzi na reklamację pocztą elektroniczną, w formie zabezpieczonej przed dostępem osób nieupoważnionych. W tym celu należy przede wszystkim ograniczyć zakres przesyłanych w odpowiedzi danych (zasada minimalizacji danych).
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 35 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji.
4. Dla zachowania terminu, o którym mowa w ust. 3 lit. c, wystarczające jest wysłanie odpowiedzi przed jego upływem, w przypadku odpowiedzi udzielonej na piśmie – nadanie w placówce pocztowej operatora wyznaczonego w rozumieniu art. 3 pkt 13 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe.

#### **§ 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, w formie zabezpieczonej przed dostępem osób nieupoważnionych. W tym celu należy przede wszystkim ograniczyć zakres przesyłanych w odpowiedzi danych (zasada minimalizacji danych).
2. W przypadku zapytań Klienta dotyczących jego reklamacji złożonej w trybie określonym w § 4 pkt 4-5, 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@cardera.pl](mailto:reklamacje@cardera.pl), w formie zapewniającej bezpieczeństwo przesyłanych danych (minimalizacja danych, szyfrowanie, zabezpieczenie maila/załącznika hasłem np. 7-Zip, wymiana certyfikatów, etc.).
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@cardera.pl](mailto:reklamacje@cardera.pl), w formie zapewniającej bezpieczeństwo przesyłanych danych (minimalizacja danych, szyfrowanie, zabezpieczenie maila/załącznika hasłem np. 7-Zip, wymiana certyfikatów, etc.). 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