

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	5
Postępowanie Kasy Krajowej ze złożoną reklamacją	7
Rozdział 4	7
Postępowanie z reklamacjami dotyczącymi autoryzowanych transakcji zainicjowanych przez lub za pośrednictwem odbiorcy	7
Rozdział 5	8
Przepisy końcowe	8
Spis załączników.....	8

Załącznik nr 10 do Procedur Świadczenia Usług w zakresie wydawania i obsługi kart Visa/MasterCard dla członków spółdzielczych kas oszczędnościowo-kredytowych

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.

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, (z wyłączeniem Przedstawiciela ustawowego);
- 5) elektronicznie – poprzez formularz, zamieszczony na stronie www.skok24.com.pl. (z wyłączeniem Przedstawiciela ustawowego).

Załącznik nr 10 do Procedur Świadczenia Usług w zakresie wydawania i obsługi kart Visa/MasterCard dla członków spółdzielczych kas oszczędnościowo-kredytowych

§ 5

1. Reklamację dotyczącą karty płatniczej wydanej dla członka SKOK, będącego osobą fizyczną, może złożyć:
 - a) Posiadacz Karty lub Przedstawiciel ustawowy – w przypadku operacji wykonanych kartą Posiadacza Karty 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;

Załącznik nr 10 do Procedur Świadczenia Usług w zakresie wydawania i obsługi kart Visa/MasterCard dla członków spółdzielczych kas oszczędnościowo-kredytowych

- 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 do końca dnia roboczego następującego po dniu zgłoszenia; 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) poinformowania Klienta, iż 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.
 - a) Pełnomocnik SKOK do końca tego samego dnia roboczego, w którym złożono reklamację, przesyła do Centrum Kart SKOK na adres e-mail: **reklamacje@aplitt.pl** lub innym trybem ustalonym pisemnie z Centrum Kart SKOK następujące dokumenty: reklamację lub jej kopię (wraz z wszystkimi dokumentami składanymi przez Klienta) (na formularzu reklamacji Pełnomocnik SKOK w rubryce „Dodatkowe dane kontaktowe” podaje swój adres e-mail);
W przypadku reklamacji transakcji nieuprawnionych Pełnomocnik SKOK przesyła również następujące dokumenty i informacje:
 - b) zaświadczenie potwierdzające zgłoszenie zdarzenia na Policję (o ile zostało złożone przez Klienta);
 - c) wyciąg miesięczny z rachunku Klienta za okres, którego dotyczy roszczenie uwzględniający datę wygenerowania, nazwę SKOK, oddział, adres, numer rachunku, numer członkowski, imię i nazwisko posiadacza Karty, saldo początkowe, datę księgowania, opis, kwotę oraz saldo końcowe;
 - d) czy Klient posiada dostęp do bankowości elektronicznej;
 - e) wykaz logowań do bankowości elektronicznej Klienta uzyskany przez SKOK od firmy Aplitt sp. z o.o. (o ile Klient posiada umowę w zakresie korzystania z usługi bankowości elektronicznej).
Sposób przekazania historii logowań do bankowości elektronicznej może odbywać się na podstawie odrębnych ustaleń.
 - f) informacji w jaki sposób odbierane są wyciągi z rachunku przez Klienta;
 - g) datę od kiedy prowadzony jest rachunek w SKOK;
 - h) informacji jakie powiadomienia są zdefiniowane dla Klienta (jeśli Klient ma takie powiadomienia ustawione, np. w bankowości elektronicznej).
Sposób przekazania informacji o zdefiniowanych powiadomieniach może odbywać się na podstawie odrębnych ustaleń.
 - i) inne niezbędne dokumenty i informacje potrzebne do rozpatrzenia reklamacji.
2. 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.
3. 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

Załącznik nr 10 do Procedur Świadczenia Usług w zakresie wydawania i obsługi kart Visa/MasterCard dla członków spółdzielczych kas oszczędnościowo-kredytowych

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 dodatkowych dokumentów, informacji, które niezbędne są do prawidłowego rozpoznania reklamacji: Pełnomocnik SKOK zobowiązany jest do przesłania dokumentów i informacji o jakich mowa w zdaniu poprzednim 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, 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.

Załącznik nr 10 do Procedur Świadczenia Usług w zakresie wydawania i obsługi kart Visa/MasterCard dla członków spółdzielczych kas oszczędnościowo-kredytowych

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 7 dni roboczych od dnia sporządzenia odpowiedzi na reklamację.

§ 17

1. W przypadkach określonych w § 4 pkt 1-3 odpowiedź uznająca lub odmawiająca uznania reklamacji przesyłana jest drogą 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, może on uzyskać informacje telefonicznie w Centrum Kart SKOK.

Załącznik nr 10 do Procedur Świadczenia Usług w zakresie wydawania i obsługi kart Visa/MasterCard dla członków spółdzielczych kas oszczędnościowo-kredytowych

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, 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 7 dni roboczych 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

Postępowanie z reklamacjami dotyczącymi autoryzowanych transakcji zainicjowanych przez lub za pośrednictwem odbiorcy

§ 19

Do reklamacji dotyczących żądania zwrotu kwoty autoryzowanej transakcji płatniczej zainicjowanej przez odbiorcę lub za jego pośrednictwem, która została już wykonana, stosuje się odpowiednie postanowienia niniejszej Procedury, z wyjątkami przewidzianymi w niniejszym Rozdziale.

§ 20

1. Członek SKOK może żądać od Wydawcy zwrotu kwoty autoryzowanej transakcji płatniczej zainicjowanej przez odbiorcę lub za jego pośrednictwem, która została już wykonana, jeżeli:
 - 1) w momencie autoryzacji nie została określona dokładna kwota transakcji płatniczej oraz
 - 2) kwota transakcji płatniczej jest wyższa niż kwota, jakiej mógł się spodziewać, uwzględniając rodzaj i wartość wcześniejszych transakcji Członka SKOK, postanowienia umowy i istotne dla sprawy okoliczności.
2. Na żądanie Wydawcy Członek SKOK jest obowiązany przedstawić okoliczności faktyczne wskazujące na spełnienie warunków określonych w ust. 1.
3. Zwrot obejmuje pełną kwotę wykonanej transakcji płatniczej. Data waluty w odniesieniu do uznania rachunku nie może być późniejsza od daty obciążenia tą kwotą.
4. Dla wykazania spełnienia warunku, o którym mowa w ust. 1 pkt 2, Członek SKOK nie może powoływać się na przyczyny związane z wymianą waluty, jeżeli do ustalenia kursu walutowego został zastosowany referencyjny kurs walutowy, wskazany w umowie.
5. Członek SKOK nie ma prawa do zwrotu kwoty autoryzowanej transakcji zainicjowanej przez odbiorcę, gdy:
 - 1) udzielił zgody na wykonanie transakcji płatniczej bezpośrednio Wydawcy oraz
 - 2) informacja o przyszłej transakcji płatniczej została dostarczona mu przez Wydawcę lub odbiorcę, w uzgodniony sposób, na co najmniej 4 tygodnie przed terminem wykonania zlecenia lub była udostępniana mu przez Wydawcę lub odbiorcę, w uzgodniony sposób, przez okres co najmniej 4 tygodni przed terminem wykonania zlecenia.
6. Członek SKOK może wystąpić o zwrot, o którym mowa w niniejszym paragrafie, w terminie 8 tygodni od dnia obciążenia rachunku.
7. W terminie 10 dni roboczych od dnia otrzymania żądania zwrotu Wydawca dokonuje zwrotu pełnej kwoty transakcji płatniczej albo podaje uzasadnienie odmowy dokonania zwrotu, wskazując organy, do których Członek SKOK może złożyć skargę, jeżeli nie zgadza się z przedstawionym uzasadnieniem.

Załącznik nr 10 do Procedur Świadczenia Usług w zakresie wydawania i obsługi kart Visa/MasterCard dla członków spółdzielczych kas oszczędnościowo-kredytowych

8. Postanowienia niniejszego paragrafu nie dotyczą Kart wydanych do Rachunku Tandem.

Rozdział 5

Przepisy końcowe

§ 21

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**, 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.

§ 22

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