

POLITYKA POSTĘPOWANIA Z REKLAMACJAMI

§ 1.

1. Mając na względzie opublikowane przez Komisję Nadzoru Finansowego Zasady ładu korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych, w tym zwłaszcza § 39 Zasad oraz ustawę o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym z dnia 5 sierpnia 2015 r. SKOK PIAST przyjmuje Politykę postępowania z reklamacjami zwaną dalej Polityką.
2. Polityka określa sposób postępowania w zakresie składania reklamacji przez klientów oraz zasady ich rozpatrywania.
3. Celem Polityki jest zapewnienie wysokiego poziomu usług świadczonych przez SKOK PIAST oraz zapewnienie skutecznego systemu zarządzania reklamacjami.
4. Polityka obowiązuje wszystkich pracowników SKOK PIAST oraz stosowana jest wobec wszystkich klientów SKOK PIAST.
5. Polityka postępowania z reklamacjami dostępna jest na stronie internetowej SKOK PIAST pod adresem www.skokpiast.pl oraz we wszystkich Punktach Kasowych SKOK PIAST.
6. Organem nadzoru w sprawach ochrony konsumentów jest Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumenta, a organem nadzoru nad działalnością SKOK jest Komisja Nadzoru Finansowego.
7. Zgodnie z ustawą o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym z dnia 5 sierpnia 2015 r. Prezes Rady Ministrów powołuje Rzecznika Finansowego, który podejmuje działania w zakresie ochrony klientów i reprezentuje ich interesy.

DEFINICJE

§ 2.

1. SKOK/Kasa – Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo-Kredytowa PIAST, z siedzibą w Tychach.
2. Reklamacja– wystąpienie klienta, w którym klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez SKOK.
3. Klient – każdy podmiot składający lub zamierzający złożyć reklamację (klient indywidualny i instytucjonalny), który skorzystał, korzysta lub zamierza skorzystać z usług SKOK lub wnioskował o świadczenie usług lub był odbiorcą oferty marketingowej.

OGÓLNE ZASADY ROZPATRYWANIA REKLAMACJI

§ 3.

1. Proces rozpatrywania reklamacji w SKOK PIAST przeprowadzany jest rzetelnie, wnikliwie i terminowo, z zachowaniem obiektywizmu oraz z poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa, zasad dobrych praktyk dla rynku finansowego oraz dobrych obyczajów.
2. SKOK PIAST niezwłocznie po otrzymaniu reklamacji podejmuje działania zmierzające do wyjaśnienia i rozwiązania opisanego zastrzeżenia.
3. SKOK PIAST dąży do przekazania kompleksowych informacji klientom na temat procesu rozpatrywania reklamacji. Jednocześnie SKOK PIAST dba aby wszystkie informacje dotyczące trybu wnoszenia reklamacji były aktualne, precyzyjne i sformułowane w sposób zrozumiały dla Klienta.

4. Informacja o możliwości złożenia reklamacji przekazywana jest klientom na etapie zawierania umowy. W umowach zawieranych z klientami SKOK PIAST umieszcza informacje o trybie wnoszenia i rozpatrywania reklamacji.
5. Klientom, którzy nie zawarli umowy ze SKOK, a którzy zgłosili reklamację wobec SKOK, informacje dotyczące miejsca i formy złożenia reklamacji, terminu jej rozpatrzenia oraz sposobu powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji dostarczane są w ciągu 7 dni kalendarzowych od dnia zgłoszenia reklamacji.

ZASADY SKŁADANIA REKLAMACJI

§ 4.

1. Klient ma prawo złożenia reklamacji w Centrali SKOK (ul. Nowokościelna 35, 43-100 Tychy) lub w wybranym przez siebie Punkcie Kasowym.
2. Reklamacja może być złożona przez pełnomocnika dysponującego pełnomocnictwem udzielonym w zwykłej formie pisemnej.
3. Reklamacje można składać:
 - a) w formie pisemnej – osobiście lub przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe,
 - b) ustnie – telefonicznie na nr infolinii 801 602 222 / 32 323 45 61 lub osobiście do protokołu podczas wizyty w Centrali SKOK lub Punkcie Kasowym,
 - c) w formie elektronicznej na adres reklamacje@skokpiast.pl .
4. W celu sprawnego przeprowadzenia procesu rozpatrywania reklamacji klient powinien wskazać w treści reklamacji:
 - a. imię i nazwisko,
 - b. adres korespondencyjny,
 - c. numer członkowski bądź numer PESEL (w przypadku gdy klient jest członkiem Kasy),
 - d. preferowany sposób udzielenia odpowiedzi (pisemnie/drogą elektroniczną)
 - e. opis stanu faktycznego umożliwiający rzetelne i sprawne rozpatrzenie reklamacji.
5. Na żądanie klienta pracownik SKOK potwierdza fakt złożenia reklamacji na piśmie lub w inny sposób uzgodniony z klientem.

SPOSÓB ROZPATRZENIA REKLAMACJI

§ 5.

1. SKOK udziela Klientowi odpowiedzi na reklamację
 - a) pisemnie, listem poleconym, na adres korespondencyjny wskazany przez klienta,
 - b) na wniosek klienta w formie elektronicznej, na adres e-mail wskazany przez klienta.
2. W przypadku odpowiedzi pisemnej SKOK PIAST udziela odpowiedzi czcionką Verdana 10, a na uzasadnione żądanie klienta przy użyciu większej czcionki.
3. SKOK udziela odpowiedzi na reklamację bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni kalendarzowych od dnia otrzymania reklamacji. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
4. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających jej rozpatrzenie w powyższym terminie, SKOK zawiadamia klienta (nie później niż do 30 dni kalendarzowych od dnia wpłynięcia reklamacji) o przyczynach opóźnienia oraz okolicznościach, które muszą być ustalone oraz

wskazuje przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi nie dłuższy jednak niż 60 dni kalendarzowych od daty otrzymania reklamacji.

5. Termin na rozpatrzenie reklamacji rozpoczyna swój bieg od dnia następnego po dniu otrzymania reklamacji.
6. W przypadku niedotrzymania terminów określonych w punkcie 3 i 4 reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą klienta.

§ 6.

1. Odpowiedź na reklamację powinna być udzielona w sposób przystępny i zrozumiały oraz zawierać:
 - a) informację o wyniku rozpatrzenia złożonej reklamacji,
 - b) wyczerpującą informację na temat zgłoszonego problemu z przytoczeniem odpowiednich fragmentów postanowień wzorca umowy lub umowy oraz stosownych przepisów prawa, w przypadku rozpatrzenia reklamacji zgodnie z wolą klienta - określenie terminu, w którym roszczenie zostanie zrealizowane (nie dłuższego niż 30 dni kalendarzowych od dnia sporządzenia odpowiedzi),
 - c) w przypadku nieuwzględnienia reklamacji klienta w jakimkolwiek zakresie - uzasadnienie faktyczne i prawne,
 - d) wskazanie osoby udzielającej odpowiedzi z podaniem jej stanowiska służbowego.
2. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji klienta odpowiedź powinna zawierać pouczenie o możliwości:
 - a) odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi, a także o sposobie wniesienia tego odwołania,
 - b) skorzystania z mechanizmu polubownego rozwiązywania sporów akceptowanego przez SKOK PIAST,
 - c) wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego ,
 - d) wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy.

REJESTR REKLAMACJI

§ 7.

1. SKOK prowadzi wewnętrzny rejestr reklamacji w sposób rzetelny, przy uwzględnieniu obowiązujących przepisów prawa oraz zapewniając odpowiedni poziom bezpieczeństwa gromadzonych i przetwarzanych danych.
2. SKOK przechowuje dokumentację dotyczącą reklamacji w sposób umożliwiający odtworzenie jej pełnej treści (odczytanie lub odsłuchanie) oraz pełnej odpowiedzi udzielonej na reklamację przez okres 5 lat.
3. SKOK PIAST analizuje dane związane z rozpatrywaniem reklamacji w celu zapewnienia:
 - a) identyfikacji nieprawidłowości powtarzających się lub nieprawidłowości o charakterze systemowym, jak również potencjalnego ryzyka prawnego i operacyjnego,
 - b) identyfikacji przyczyn nieprawidłowości wskazanych w składanych reklamacjach, w szczególności wynikających z organizacji Kasy i obowiązujących w niej procedur, jak również z konstrukcji oferowanych produktów,

- c) przeprowadzania bieżącej analizy wpływu zidentyfikowanych przyczyn nieprawidłowości na inne procesy lub produkty, także te, w związku z którymi SKOK nie otrzymała bezpośrednich reklamacji,
 - d) identyfikacji potencjalnych i rzeczywistych konfliktów interesów,
 - e) usunięcia przyczyn zidentyfikowanych nieprawidłowości oraz konfliktów interesów, w tym w zakresie konstruowania produktów,
 - f) dostarczenia właściwym organom informacji dotyczących reklamacji, ich rozpatrywania oraz podejmowanych działań następczych, w tym w szczególności sprawozdań, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
4. SKOK w terminie 45 dni kalendarzowych od zakończenia roku kalendarzowego przekazuje Rzecznikowi Finansowemu sprawozdanie dotyczące rozpatrywania reklamacji oraz liczby wystąpień klientów Kasy na drogę postępowania sądowego w wyniku nierozpatrzenia reklamacji zgodnie z wolą tych klientów, z uwzględnieniem:
- a) liczby reklamacji,
 - b) uznanych i nieuwzględnionych roszczeń, wynikających z wniesionych reklamacji,
 - c) informacji o wartości roszczeń zgłoszonych w pozwach i kwot zasądzonych prawomocnymi orzeczeniami sądów na rzecz klientów w okresie sprawozdawczym.

POSTANOWIENIE KOŃCOWE

§ 8.

1. Polityka postępowania z reklamacjami przyjmowana jest uchwałą Zarządu SKOK PIAST.
2. Polityka jest weryfikowana co najmniej raz do roku przez Zarząd w terminie do 31 marca każdego roku.
3. Przeglądu przestrzegania zasad Polityki dokonuje raz do roku komórka ds. zapewnienia zgodności.
4. Każda zamiana Polityki podlega zatwierdzeniu przez Zarząd SKOK PIAST.