

Zasady rozpatrywania reklamacji w Kasie Stefczyka

1. Poprzez reklamację rozumie się każde wystąpienie Członka/Klienta Kasy odnoszące się do zastrzeżeń dotyczących działalności lub usług świadczonych przez Kasę Stefczyka.
2. Członek/Klient Kasy ma prawo do złożenia reklamacji w następujący sposób:
 - 1) pisemnie:
 - a) poprzez złożenie w placówce Kasy własnoręcznie podpisanego pisma,
 - b) przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012r. – Prawo pocztowe kierując korespondencję na adres Centrali Kasy (ul. Legionów 126/128, 81-472 Gdynia) lub dowolnej placówki Kasy albo na adres do doręczeń elektronicznych Kasy AE:PL-26091-74061-VCTHR-32*;
 - 2) ustnie:
 - a) do Formularza Kontakt wypełnionego i podpisanego w placówce Kasy,
 - b) telefonicznie za pośrednictwem Infolinii Kasy albo Operatora Tele-Kasa**;
 - 3) w postaci elektronicznej:
 - a) za pośrednictwem formularza dostępnego na stronie internetowej Kasy pod adresem www.kasastefczyka.pl w zakładce Kontakt.
3. W przypadku złożenia reklamacji przez pełnomocnika konieczne jest przedstawienie dokumentu pełnomocnictwa.
4. Reklamacja powinna zawierać: imię i nazwisko Członka/Klienta Kasy, nr członkowski lub nr PESEL oraz dodatkowo w przypadku reklamacji składanych w formie pisemnej podpis Członka/Klienta Kasy lub pełnomocnika.
5. Zgłoszenie reklamacji powinno nastąpić, w miarę możliwości, niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia, w celu umożliwienia rzetelnego rozpatrzenia sprawy. Do złożonej reklamacji należy dołączyć wszelkie informacje i/lub dokumenty będące podstawą do jej rozpatrzenia.
6. Na żądanie Członka/Klienta, Kasa wystawi pisemne potwierdzenie wpływu reklamacji do rozpatrzenia.
7. W odpowiedzi na reklamację Kasa może wystąpić do Członka/Klienta o złożenie dodatkowych pisemnych informacji lub dostarczenie dodatkowych dokumentów, jeżeli uzyskanie tych informacji lub dokumentów będzie niezbędne do rozpatrzenia reklamacji.
8. Złożenie reklamacji nie zwalnia Członka/Klienta Kasy z obowiązku terminowej realizacji zobowiązań wobec Kasy oraz nie wstrzymuje działań windykacyjnych.
9. Reklamacje Kasa rozpatruje niezwłocznie, jednakże nie później niż w terminie 30 dni kalendarzowych w przypadku reklamacji niezwiązanych z usługą płatniczą bądź w terminie 15 dni roboczych w przypadku reklamacji związanych z usługą płatniczą, licząc od daty otrzymania reklamacji. W przypadku uzasadnionej niemożności udzielenia odpowiedzi we wskazanym terminie, może on zostać wydłużony, o czym Członek/Klient zostanie przez Kasę poinformowany.
10. Odpowiedź na reklamację zostanie przekazana Członkowi/Klientowi Kasy na piśmie przesyłką pocztową lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji dostępnego w Kasie, z tym zastrzeżeniem, że w przypadku reklamacji związanej z usługą płatniczą dzieje się to po uzgodnieniu z Członkiem/Klientem. Na wniosek Członka/Klienta, odpowiedź na reklamację udzielana jest za pośrednictwem poczty elektronicznej. W takim przypadku odpowiedź wysyłana jest na trwałym nośniku informacji, którym jest dokument zapisany w formacie PDF i załączony do korespondencji e-mailowej. W wyjątkowych sytuacjach istnieje również możliwość wysyłania

do Członka/Klienta informacji o pozytywnym załatwieniu reklamacji w postaci wiadomości tekstowej SMS.

11. Członkowi/Klientowi Kasy przysługuje prawo do odwołania się od stanowiska Kasy. Wniosek o ponowne rozpatrzenie sprawy powinien zostać złożony niezwłocznie, w sposób wymieniony w pkt 2 niniejszych Zasad. Członek/Klient Kasy ma również możliwość zwrócenia się o pomoc do:
 - a) Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumentów,
 - b) Rzecznika Finansowego,
 - c) Komisji Nadzoru Finansowego.
12. W przypadku powstania sporu pomiędzy Klientem/Członkiem Kasy a Kasą, Klient/Członek Kasy może się zwrócić do podmiotu uprawnionego do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów, którym jest Rzecznik Finansowy. Szczegółowe informacje znajdują się na stronie Rzecznika Finansowego: rf.gov.pl.
13. Jeżeli reklamacja dotyczy przetwarzania danych osobowych przez Kasę Klientowi/Członkowi Kasy przysługuje również prawo dokonania zgłoszenia do Inspektora ochrony danych w Kasie Stefczyka, a także prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
14. Spory nierozwiązane na drodze polubownej mogą być rozstrzygane przez właściwy miejscowo sąd powszechny.
15. Właściwym dla Kasy organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego, a w sprawach z zakresu ochrony konkurencji i konsumentów Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

* Od dnia wdrożenia doręczeń elektronicznych, czyli tzw. e-doręczeń.

** Dotyczy Członków Kasy korzystających z usługi bankowości elektronicznej Kasy Stefczyka.