

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. Reklamacja Członka/Klienta Kasy może zostać złożona w następujący sposób:
 - 1) na piśmie:
 - w postaci papierowej – osobiście w Placówce Kasy albo wysyłając reklamację przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 Prawa pocztowego na adres siedziby Kasy: ul. Legionów 126-128, 81-472 Gdynia albo nadając reklamację w placówce podmiotu zajmującego się doręczaniem korespondencji na terenie UE, albo
 - w postaci elektronicznej – za pośrednictwem formularza reklamacyjnego dostępnego na stronie internetowej www.kasastefczyka.pl w zakładce: Kontakt albo wysyłając reklamację na adres do doręczeń elektronicznych Kasy AE:PL-26091-74061-VCTHR-32;
 - 2) ustnie – osobiście do Formularza Kontaktu podczas wizyty w Placówce Kasy albo telefonicznie za pośrednictwem Infolinii Kasy: 801 600 100/(58) 782 93 00, a w przypadku Członków korzystających z usługi bankowości elektronicznej - również za pośrednictwem Operatora Tele-Kasa: 801 800 100/(58) 782 95 00 (koszt połączenia wg taryfy operatora).
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:
 - 1) w postaci elektronicznej – w przypadku gdy reklamacja została złożona na piśmie w postaci elektronicznej, chyba że Członek/Klient wniósł o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci papierowej;
 - 2) w postaci papierowej – w przypadku gdy reklamacja została złożona na piśmie w postaci papierowej, chyba że Członek/Klient rachunku wniósł o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci elektronicznej;
 - 3) w postaci papierowej albo elektronicznej, zgodnie z wnioskiem Członka/Klienta – w przypadku gdy reklamacja została złożona ustnie.

W przypadku złożenia reklamacji w postaci elektronicznej odpowiedź jest udzielana:

- 1) zgodnie z dokonany wybór na formularzu reklamacyjnym, jeśli reklamację Członek/Klient złoży za pomocą formularza reklamacyjnego dostępnego na stronie internetowej Kasy www.kasastefczyka.pl w zakładce: Kontakt;
- 2) na adres klienta do doręczeń elektronicznych, o którym mowa w art. 2 pkt 1 ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych, wpisany do bazy adresów elektronicznych, o której mowa w art. 25 tej ustawy - w przypadku gdy reklamacja została wysłana przez Członka/Klienta na adres do doręczeń elektronicznych.

W przypadku reklamacji związanej z usługą płatniczą udzielenie odpowiedzi następuje w postaci papierowej, a na innym trwałym nośniku po uzgodnieniu z Członkiem/Klientem. W przypadku korespondencji kierowanej do Członka/Klienta pocztą elektroniczną odpowiedź na reklamację wysyłana jest na trwałym nośniku informacji w postaci dokumentu zapisanego w formacie PDF i załączonego 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 zgłoszenie dotyczy przetwarzania danych osobowych przez Kasę Klientowi/Członkowi Kasy przysługuje również prawo dokonania zgłoszenia do Inspektora Ochrony Danych w Kasie Stefczyka na adres e-mail: iod@kasastefczyka.pl, a także prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych. W przypadku kiedy zgłoszenie dotyczy korekty danych o zobowiązaniach Członka/Klienta przetwarzanych w bazie Biura Informacji Kredytowej S.A. w Warszawie, zgłoszenie powinno być dokonane na piśmie, zawierającym podpis Członka/Klienta – w treści pisma należy podać dane zobowiązania, którego zgłoszenie dotyczy.

14. Spory nierozwiązane na drodze polubownej mogą być rozstrzygane poprzez skierowanie do sądu powszechnego powództwa przeciwko Spółdzielczej Kasie Oszczędnościowo-Kredytowej im. Franciszka Stefczyka z siedzibą w Gdyni, zarejestrowanej w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ w Gdańsku VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000080915.

Powództwa w sprawach ze stosunku członkostwa w Kasie Stefczyka jako spółdzielni, mogą zostać wytoczone przed sąd powszechny właściwości miejscowej wyłącznej tj. miejsca jej siedziby zgodnie z art. 40 k.p.c.

Powództwo może zostać wytoczone również przed sąd powszechny właściwości miejscowej ogólnej tj. siedziby Kasy Stefczyka, którym jest Sąd Rejonowy w Gdyni, z zastrzeżeniem spraw, należących do właściwości sądów okręgowych. Dla spraw, w których wartość przedmiotu sporu przewyższa 100 000 złotych, sądem powszechnym właściwości rzeczowej jest – zgodnie z art. 17 k.p.c. - Sąd Okręgowy w Gdańsku.

Powództwo może zostać wytoczone według właściwości miejscowej przemiennej, m.in. według:

- 1) miejsca zamieszkania albo siedziby powoda – zgodnie z art. 37² k.p.c.
- 2) miejsca zamieszkania konsumenta – zgodnie z art. 458¹⁴ k.p.c.
- 3) miejsca wykonania umowy – zgodnie z art. 34 k.p.c.

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.