

## **ZASADY ROZPATRYWANIA REKLAMACJI DOTYCZĄCYCH KART PŁATNICZYCH SKOK**

1. Niniejsze „Zasady” dotyczą składania reklamacji dotyczących Kart płatniczych, których wydawcą jest Krajowa Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo-Kredytowa (dalej: Wydawca).
2. Postanowienia niniejsze dotyczą także składania reklamacji dotyczących Operacji wykonanych przy wykorzystaniu usługi Google Pay.
3. Podmiotem rozpatrującym reklamację jest Wydawca lub – na zlecenie Wydawcy – Centrum Kart SKOK.
4. Uprawnionym do złożenia reklamacji jest:
  - a) Posiadacz Karty lub Przedstawiciel ustawowy – w odniesieniu do Karty Posiadacza lub Karty Użytkownika, której operacje księgowane są w ciężar rachunku Posiadacza Karty;
  - b) Użytkownik – w odniesieniu do Karty tego Użytkownika;
  - c) w przypadku kart wydanych dla członka spółdzielczej kasy oszczędnościowo – kredytowej (dalej: SKOK) będącego podmiotem, o którym mowa w art. 10 ust. 2 ustawy o SKOK:
    - osoba upoważniona do kontaktu z Centrum Kart SKOK lub Użytkownik (w odniesieniu do Karty tego Użytkownika) — telefonicznie w Centrum Kart SKOK;
    - którakolwiek z osób uprawnionych do reprezentowania Posiadacza Rachunku, niezależnie od sposobu reprezentacji Posiadacza Rachunku lub Użytkownik (w odniesieniu do Karty tego Użytkownika) – osobiście w SKOK.
5. Reklamację można złożyć w następujący sposób:
  - a) pisemnie – osobiście w dowolnej placówce SKOK, z którą zawarta została umowa o Kartę płatniczą;
  - b) pisemnie – przesyłką pocztową kierowaną do ww. placówki SKOK;
  - c) ustnie – do protokołu w ww. placówce SKOK;
  - d) ustnie – telefonicznie w Centrum Kart SKOK pod nr (58) 511 20 70 (z wyłączeniem Przedstawiciela ustawowego);
  - e) elektronicznie – poprzez formularz, zamieszczony na stronie [www.skok24.com.pl](http://www.skok24.com.pl) (z wyłączeniem Przedstawiciela ustawowego).
6. Reklamacja składana w Centrum Kart SKOK jest nagrywana.
7. Na żądanie osoby składającej reklamację (dalej: Klient) pracownik przyjmujący reklamację potwierdza pisemnie lub – na wniosek Klienta – pocztą elektroniczną fakt złożenia reklamacji.
8. Zgłoszenie reklamacji powinno nastąpić, w miarę możliwości, niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia, w celu umożliwienia jej rzetelnego rozpatrzenia. Centrum Kart SKOK lub Wydawca mogą wystąpić do Klienta o dodatkowe dokumenty i informacje, o ile będzie to niezbędne do rozpatrzenia reklamacji.
9. Dla ułatwienia sprawnego przeprowadzenia procesu rozpatrywania reklamacji, Klient powinien:
  - a) wskazać aktualny adres korespondencyjny;
  - b) opisać szczegółowo okoliczności budzące zastrzeżenia;
  - c) a w przypadku kradzieży lub rozboju lub nieuprawnionego użycia Karty, zgodnie z obowiązującym go Regulaminem, Klient zobowiązany jest 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).
10. Odpowiedź na reklamację udzielana jest niezwłocznie, jednakże nie później niż w terminie 15 dni roboczych od daty jej otrzymania. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
11. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa wyżej, Centrum Kart SKOK lub Wydawca w informacji przekazywanej Klientowi:
  - 1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
  - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;

- 3) określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 35 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
12. Odpowiedź na reklamację przekazywana jest pisemnie za pośrednictwem operatora wyznaczonego w rozumieniu art. 3 pkt 13 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe lub na wniosek Klienta – pocztą elektroniczną. Odpowiedź udzielana jest na adres podany w reklamacji, a w przypadku jego braku – na adres posiadany przez SKOK, z którą zawarto umowę o Kartę płatniczą.
13. W przypadku zgłoszenia nieautoryzowanej Operacji, którą został obciążony rachunek Płatnika, gdy Wydawca potwierdzi wystąpienie nieautoryzowanej transakcji, kwota nieautoryzowanej transakcji zostanie zwrócona na rachunek Płatnika w SKOK, w terminie do końca dnia roboczego następującego po dniu zgłoszenia. W przypadku, gdy zwrócona zostanie cała kwota, o której mowa w zgłoszeniu, oznaczać to będzie uznanie zgłoszenia. W innym przypadku zgłoszenie zostanie rozpatrzone w określonych wyżej trybie i terminach przewidzianych dla reklamacji.
14. Klient może także wystąpić z powództwem do sądu powszechnego przeciwko Wydawcy, przy czym właściwy miejscowo jest sąd właściwy dla Sopotu lub sąd właściwy dla miejsca wykonania umowy.
15. Właściwym dla Wydawcy organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego.

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

1. Do reklamacji dotyczących żądania zwrotu kwoty autoryzowanej transakcji płatniczej zainicjowanej przez odbiorcę lub za jego pośrednictwem, która została już wykonana, stosuje się odpowiednie postanowienia niniejszych Zasad, z wyjątkami przewidzianymi poniżej. Niniejsza część nie dotyczy Kart wydanych do Rachunku Tandem.
2. Płatnik 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 Płatnika, postanowienia umowy i istotne dla sprawy okoliczności.
3. Na żądanie Wydawcy Płatnik jest obowiązany przedstawić okoliczności faktyczne wskazujące na spełnienie warunków określonych w ust. 1.
4. Zwrot obejmuje pełną kwotę wykonanej transakcji płatniczej. Data waluty w odniesieniu do uznania rachunku nie może być późniejsza od daty obciążenia tą kwotą.
5. Dla wykazania spełnienia warunku, o którym mowa w ust. 1 pkt 2, Płatnik nie może powoływać się na przyczyny związane z wymianą waluty, jeżeli do ustalenia kursu walutowego został zastosowany referencyjny kurs walutowy, wskazany w umowie.
6. Płatnik 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.
7. Płatnik może wystąpić o zwrot, o którym mowa w niniejszej części, w terminie 8 tygodni od dnia obciążenia rachunku.
8. W terminie 7 dni roboczych od dnia otrzymania żądania zwrotu Wydawca dokonuje zwrotu pełnej kwoty transakcji płatniczej albo podaje uzasadnienie odmowy dokonania zwrotu, wskazując organy, do których Płatnik może złożyć skargę, jeżeli nie zgadza się z przedstawionym uzasadnieniem.