

## Zasady rozpatrywania reklamacji w Kasie Unii Lubelskiej

1. Kasa Unii Lubelskiej dąży do zapewnienia Członkom/Klientom możliwości złożenia reklamacji w sposób dostosowany do ich potrzeb. Proces rozpatrywania reklamacji prowadzony jest bezzwłocznie, rzetelnie, obiektywnie i wnikliwie.
2. Poprzez reklamację rozumie się każde wystąpienie Członka/Klienta Kasy odnoszące się do zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Kasę Unii Lubelskiej.
3. Członek/Klient Kasy może złożyć reklamację w następujący sposób:
  - osobiście w placówkach Kasy (ustnie lub pisemnie),
  - pisemnie na adres korespondencyjny Centrali Kasy przy ul. Br. Wieniawskich 5B, 20-844 Lublin,
  - telefonicznie za pośrednictwem infolinii (801 980 090 lub 81 756 96 00),
  - telefonicznie za pośrednictwem Operatorów Tele-skok (801 803 800 lub 58 782 59 00) – w przypadku Członków korzystających z usługi bankowości elektronicznej eSKOK w zakresie usługi eSKOK.
4. Reklamacja powinna zawierać: imię i nazwisko Członka/Klienta, adres do korespondencji, numer telefonu kontaktowego, numer członkowski lub numer PESEL, opis przedmiotu reklamacji oraz podpis Członka/Klienta Kasy lub osoby upoważnionej.
5. Zgłoszenie reklamacji powinno nastąpić, w miarę możliwości, niezwłocznie po zaistnieniu zdarzenia budzącego zastrzeżenia, w celu umożliwienia rzetelnego rozpatrzenia sprawy. Do złożonej reklamacji należy dołączyć wszelkie informacje i/lub dokumenty będące podstawą do jej rozpatrzenia.
6. Kasa na żądanie Członka/Klienta, potwierdza przyjęcie reklamacji do rozpatrzenia.
7. Złożenie reklamacji nie zwalnia Członka/Klienta Kasy z obowiązku terminowej realizacji zobowiązań wobec Kasy oraz nie wstrzymuje działań przewidzianych w procedurach windykacyjnych Kasy.
8. Reklamacje Kasa rozpatruje niezwłocznie, jednakże nie później niż w terminie 15 dni roboczych (jeśli reklamacja dotyczy usługi płatniczej) bądź w terminie 30 dni kalendarzowych (jeśli reklamacja nie jest związana z usługą płatniczą) od daty ich otrzymania. W przypadku uzasadnionej niemożliwości udzielenia odpowiedzi we wskazanym terminie, może on zostać wydłużony, o czym Kasa przekaze Członkowi/Klientowi stosowną informację.
9. Odpowiedź na reklamację zostanie przekazana Członkowi/Klientowi Kasy pisemnie za pośrednictwem poczty bądź w inny, uzgodniony z Członkiem/Klientem sposób. Do zachowania terminów udzielenia odpowiedzi na reklamacje wystarczające jest wysłanie odpowiedzi przed ich upływem, a w przypadku udzielenia odpowiedzi na piśmie – nadanie jej w placówce pocztowej operatora wyznaczonego w rozumieniu art. 3 pkt 13 ustawy z dnia 23 listopada 2012 Prawo pocztowe.
10. Członkowi/Klientowi Kasy przysługuje prawo do odwołania się od stanowiska Kasy. Wniosek o ponowne rozpatrzenie sprawy powinien zostać złożony niezwłocznie do Zarządu Kasy, w sposób wymieniony w pkt 3 niniejszych Zasad. Członek/Klient Kasy ma również możliwość

zwrócenia się o pomoc do:

- Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumentów;
- Rzecznika Finansowego;
- Komisji Nadzoru Finansowego.

11. Spory nierozwiązane na drodze polubownej mogą być rozstrzygane przez właściwy miejscowo sąd powszechny.
12. W przypadku powstania sporu pomiędzy Członkiem/Klientem Kasy a Kasą, Członek/Klient Kasy może zwrócić się do podmiotu uprawnionego do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów, którym jest Rzecznik Finansowy. Szczegółowe informacje znajdują się na stronie Rzecznika Finansowego: [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl).
13. W przypadku uznania, iż przetwarzanie danych osobowych przez Kasę narusza przepisy prawa z zakresu ochrony danych osobowych Członkowi/Klientowi Kasy przysługuje prawo dokonania zgłoszenia do Inspektora ochrony danych w Kasie Unii Lubelskiej, a także prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
14. Właściwym dla Kasy organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego, a w sprawach ochrony danych osobowych Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych.