

**SKOK**

**im. Ks. Franciszka Blachnickiego**

**REGULAMIN**

**PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA  
REKLAMACJI I SKARG**

## I. Zasady ogólne

### § 1

1. Regulamin przyjmowania i rozpatrywania reklamacji i skarg w SKOK im. Ks. Franciszka Blachnickiego zwany dalej "Regulaminem" określa zasady przyjmowania i tryb rozpatrywania skarg i reklamacji klientów przez SKOK im. Ks. Franciszka Blachnickiego.
2. Regulamin stosuje się w powiązaniu z regulaminami właściwymi dla danego produktu lub usługi.

### § 2

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

- 1) **SKOK** – Spółdzielca Kasa Oszczędnościowo – Kredytowa im. ks. Franciszka Blachnickiego.
- 2) **Klient** - członek SKOK, na rzecz którego SKOK świadczy usługi na podstawie zawartej z nim umowy, lub inna osoba, której przysługuje interes prawny do złożenia reklamacji, np. poręczyciel, spadkobierca członka Kasy.
- 3) **Reklamacja** – skierowany przez Klienta pod adresem SKOK, w formie ustnej lub pisemnej, zarzut wszelkich uchybień w przedmiocie jej działalności, nie wywiązania się z przyjętych zobowiązań, wadliwego świadczenia usługi, postępowania niezgodnego z przepisami prawa.
- 4) **Skarga** - skierowany przez Klienta pod adresem SKOK, w formie ustnej lub pisemnej, zarzut zaniedbania lub nienależytego wykonania zadań przez pracownika, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie sprawy.

### § 3

Wszystkie uregulowania niniejszego Regulaminu dotyczące Reklamacji stosuje się odpowiednio do Skargi złożonej przez Klienta.

### § 4

SKOK dąży do zapewnienia Klientom możliwości złożenia Reklamacji w sposób dostosowany do ich potrzeb. Proces rozpatrywania Reklamacji prowadzony jest bezzwłocznie, rzetelnie, obiektywnie i wnikliwie, z poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa i dobrych praktyk.

## II. Zasady dotyczące sposobu składania reklamacji

### § 5

1. Reklamacja może zostać złożona w następujący sposób:
  - 1) w formie pisemnej; osobiście lub przez pełnomocnika dysponującego pełnomocnictwem do reprezentowania Klienta w kontaktach ze SKOK lub przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012r. – Prawo pocztowe ( Dz. U. poz 1529 )
  - 2) elektronicznie e-mailem na adres : sekretariat@skok.one.pl
  - 3) telefonicznie osobiście
  - 4) ustnie osobiście, z zastrzeżeniem ust. 2; do protokołu podczas wizyty klienta w jednostce Kasy.
  - 5) w każdej jednostce organizacyjnej (oddziale, centrali) SKOK osobiście lub przez pełnomocnika dysponującego pełnomocnictwem do reprezentowania Klienta w kontaktach ze SKOK.
2. W przypadku reklamacji złożonych telefonicznie, ustnie lub za pomocą poczty elektronicznej Klient może zostać poproszony o potwierdzenie zgłoszenia na piśmie opatrzonym własnoręcznym podpisem.
3. SKOK ewidencjonuje i przechowuje składaną Reklamację tak, aby było możliwe odtworzenie jej treści oraz treści odpowiedzi udzielonej na Reklamację.

### § 6

1. Reklamacja składana w formie pisemnej powinna zawierać:
  - 1) imię i nazwisko Klienta,
  - 2) adres do korespondencji,
  - 3) nr członkowski,

- 4) szczegółowy opis podstaw skierowania sprawy do SKOK wraz z ich uzasadnieniem,
  - 5) kopie dokumentów związanych z reklamowaną czynnością,
  - 6) podpis Klienta lub osoby upoważnionej.
2. Reklamację należy składać niezwłocznie po zaistnieniu zdarzenia budzącego zastrzeżenia, w celu rzetelnego i efektywnego rozpatrzenia sprawy.

## §7

1. Reklamacja złożona przez Klienta w oddziale SKOK zostaje niezwłocznie przekazana do właściwej komórki w centrali SKOK. Złożenie reklamacji w oddziale SKOK równoznaczne jest ze złożeniem jej w siedzibie SKOK, jeżeli chodzi o początek biegu terminu rozpatrzenia reklamacji.
2. Złożenie Reklamacji nie zwalnia Klienta z obowiązku terminowej realizacji zobowiązań wobec SKOK oraz nie wstrzymuje działań przewidzianych w procedurze windykacyjnej SKOK.

## III. Zasady dotyczące udzielania odpowiedzi na reklamację

### §8

Reklamacja przekazana do centrali SKOK rozpatrywana jest przez Zarząd SKOK lub komórkę organizacyjną/pracownika, której przedmiotowa reklamacja dotyczy.

### §9

1. Reklamacje wpływające do SKOK podlegają ewidencji w rejestrze reklamacji. Dokument zgłoszenia reklamacji jest przekazywany niezwłocznie do odpowiedniej komórki celem rozpatrzenia.
2. Rejestracji w rejestrze reklamacji dokonuje niezwłocznie wyznaczony pracownik właściwej komórki.
3. Rejestr reklamacji obejmuje, w szczególności:
  - 1) numer kolejny reklamacji;
  - 2) dane dotyczące osoby składającej reklamację (imię i nazwisko/nazwa oraz adres);
  - 3) numer członkowski;
  - 4) datę reklamacji oraz datę wpływu reklamacji;
  - 5) przedmiot reklamacji;
  - 6) środki podjęte w celu rozpatrzenia reklamacji;
  - 7) datę udzielenia odpowiedzi.
4. Kierujący komórką rozpatrującą reklamację odpowiedzialny jest za rejestrację, zebranie informacji i opinii niezbędnych do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, zajęcie stanowiska, przygotowanie i przesłanie Klientowi oraz Wiceprezesowi Zarządu ds. administracyjnych i bezpieczeństwa odpowiedzi na reklamację.
5. Reklamacje są rozpatrywane w uzgodnieniu z innymi jednostkami/komórkami organizacyjnymi SKOK, o ile dana reklamacja tego wymaga.
6. Dokumentacja procesu rozpatrywania reklamacji obejmuje w szczególności dokumenty skargi/reklamacji, notatki służbowe dotyczące sposobu rozpatrzenia reklamacji, w tym opinie innych jednostek/komórek organizacyjnych SKOK oraz kopie odpowiedzi na reklamację przekazane.
8. Dokumentacja, o której mowa w ust. 5 przechowywana jest w każdym oddziale, dziale windykacji, wiceprezesa ds. administracyjnych i bezpieczeństwa (centralna)
9. W przypadkach budzących wątpliwości prawne sposób rozpatrzenia reklamacji powinien być uzgadniany z radcą prawnym.
10. W przypadku, gdy rozpatrzenie reklamacji przekracza kompetencje decyzyjne komórki organizacyjnej/pracownika reklamację rozpatruje Zarząd.

### § 10

1. Odpowiedź na reklamację powinna zostać udzielona w formie pisemnej.
2. Odpowiedź powinna zostać sporządzona przy użyciu czcionki Times New Roman wielkości co najmniej 12, a na uzasadnione żądanie klienta — przy użyciu dużej czcionki.

### § 11

1. Odpowiedź, o której mowa w § 8 powinna zostać udzielona bez zbędnej zwłoki jednak nie później niż w terminie do 30 dni od daty otrzymania reklamacji.

2. W przypadku, gdy z uwagi na złożoność sprawy, zachodzi konieczność przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego i termin 30-dniowy nie może zostać dotrzymany, SKOK przed upływem tego terminu, informuje klienta o:
  - 1) przyczynie opóźnienia;
  - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone;
  - 3) wskazuje przewidywany termin udzielenia odpowiedzi.
3. W przypadku, o którym mowa w ust. 2, termin rozpatrzenia reklamacji/skargi przez SKOK i udzielenia odpowiedzi nie może być dłuższy niż 60 dni od daty jej otrzymania.
4. Powiadomienie o sposobie rozpatrzenia skargi/reklamacji wysyłane jest do klienta za pośrednictwem poczty z potwierdzeniem odbioru bądź w innej formie uzgodnionej z klientem.

## § 12

### 1. Odpowiedz na Reklamację Klienta:

- 1) jest udzielana w formie pisemnej listem poleconym przesyłanym pod wskazany przez Klienta adres do korespondencji, lub w innej uzgodnionej z Klientem formie;
  - 2) bez zbędnej zwłoki, w terminie nie później niż 30 dni kalendarzowych od daty otrzymania reklamacji.
2. W uzasadnionych przypadkach, kiedy odpowiedź na reklamację nie może być udzielona w terminie do 30 dni, SKOK w osobnym piśmie:
- 1) informuje o niemożności udzielenia odpowiedzi w terminie 30 dni kalendarzowych;
  - 2) wyjaśnienia przyczyny opóźnienia;
  - 3) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone;
  - 4) wskazuje maksymalny, ostateczny termin udzielenia odpowiedzi, który nie może być jednak dłuższy niż 60 dni kalendarzowych od dnia otrzymania reklamacji.
3. Terminu określonego w ust. 1 pkt. 2) nie stosuje się w przypadku, kiedy rozpatrzenie reklamacji zależy od uprzedniego zajęcia stanowiska przez inny podmiot, lub instytucję np. organ egzekucyjny. Przekazywana w tym przypadku Klientowi informacja o niemożności udzielenia odpowiedzi na skargę w terminie 30 dni, zawiera dodatkowo informację o maksymalnym terminie udzielenia odpowiedzi na reklamację.

## § 13

Treść odpowiedzi na reklamację zawiera:

1. Wyczerpującą informację na temat zgłoszonego problemu, ze wskazaniem odpowiednich wewnętrznych regulacji, fragmentów umowy o raz stosownych przepisów prawa, chyba że nie wymaga tego charakter podnoszonych zarzutów.
2. Uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą klienta;
3. Wyczerpującą informację na temat stanowiska SKOK w sprawie skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów wzorca umowy lub umowy;
4. Imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi ze wskazaniem jej stanowiska służbowego;
5. Określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi.

## § 14

1. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji, Klient ma prawo zwrócić z odwołaniem do Zarządu SKOK.
2. Odwołanie powinno nastąpić niezwłocznie nie później jednak niż w terminie 7 dni od daty otrzymania odpowiedzi na reklamację.
3. Do rozpatrzenia odwołania stosuje się odpowiednio § 11.

## § 15

1. W przypadku sporu powstałego pomiędzy Klientem a SKOK, strony podejmują starania zmierzające do jego rozstrzygnięcia na drodze polubownej.
2. W przypadku negatywnego rozstrzygnięcia postępowania odwoławczego przez SKOK i niemożności uzyskania polubownego, pozasądowego rozstrzygnięcia sporu, Klient ma prawo zwrócić się do:
  - 1) Spółdzielczego Arbitrażu Konsumenckiego (SAK) działającego przy Stowarzyszeniu Krzewienia Edukacji Finansowej w Gdyni;

- 2) Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumentów, podlegających Urzędowi Ochrony Konkurencji i Konsumentów;
  - 3) Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego;
3. Wszelkie spory nierozwiązane na drodze polubownej, mogą być rozstrzygane przez właściwy miejscowo i rzeczowo sąd powszechny oraz Rzecznika Finansowego.

#### **IV. Usuwanie nieprawidłowości**

##### **§ 16**

W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości ujawnionych w toku rozpatrywania reklamacji, SKOK obowiązany jest niezwłocznie podjąć działania mające na celu ich jak najszybsze wyeliminowanie.

##### **§ 17**

1. Jeżeli w procesie rozpatrywania reklamacji stwierdzono występowanie nieprawidłowości w działalności jednostki, której reklamacja dotyczy SKOK opracowuje wytyczne dotyczące usunięcia stwierdzonych nieprawidłowości oraz wskazuje termin ich usunięcia.
2. Wytyczne, o których mowa w ust. 1, przesyłane są do jednostki, której reklamacja dotyczy oraz do wiadomości Zarządu.
3. Jednostka, której reklamacja dotyczy zobowiązana jest w terminie 14 dni od terminu wskazanego w ust. 1 przesłać do wiadomości Zarządu odpowiedź w sprawie realizacji wytycznych.

#### **IV. Postanowienia końcowe**

##### **§ 18**

Niniejszy Regulamin nie obejmuje:

- 1) reklamacji związanych z obsługą kart płatniczych, które uregulowane są w "Regulaminie wydawania kart Visa dla członków SKOK";
- 2) pism związanych z restrukturyzacją zadłużenia.

##### **§ 19**

Klient może kontaktować się z centralą SKOK w celu uzyskania informacji na temat aktualnego statusu złożonej Reklamacji.

##### **§ 20**

1. Organem nadzoru właściwym w sprawach ochrony konsumentów jest Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.
2. Organem nadzoru nad działalnością SKOK jest Komisja Nadzoru Finansowego.

##### **§ 21**

SKOK może dokonywać zmian niniejszego Regulaminu z ważnych przyczyn.

Za ważne przyczyny uznaje się:

- 1) wprowadzenie nowych lub zmian powszechnie obowiązujących przepisów prawa dotyczących usług świadczonych przez SKOK na podstawie niniejszego Regulaminu,
- 2) zmiany lub pojawienie się nowych interpretacji powszechnie obowiązujących przepisów prawa na skutek orzeczeń sądów albo decyzji, rekomendacji lub zaleceń Narodowego Banku Polskiego, Komisji Nadzoru Finansowego lub innych organów nadzoru i administracji publicznej, wpływającą na postanowienia niniejszego Regulaminu,
- 3) zmiany produktów i usług do warunków rynkowych związanych z postępem technicznym, technologicznym i informatycznym, wpływającą na postanowienia niniejszego Regulaminu,
- 4) dostosowanie produktów i usług do zmian wprowadzanych w funkcjonującym w SKOK systemie informatycznym wpływające na postanowienia niniejszego Regulaminu,
- 5) zmiany w zakresie usług świadczonych przez SKOK na podstawie Umowy i niniejszego Regulaminu

wpływającą na postanowienia niniejszego Regulaminu oraz zmianę oferty SKOK.

## § 22

SKOK informuje Klienta o zmianach niniejszego Regulaminu poprzez powiadomienie:

- 1) w formie elektronicznej za pośrednictwem komunikatu w serwisie transakcyjnym lub za pośrednictwem wiadomości email wysyłanej przez SKOK na adres e-mail Klienta,
- 2) w formie pisemnej - w postaci informacji wysyłanej przez SKOK na adres korespondencyjny Klienta zarejestrowany w SKOK.
2. SKOK udostępnia także informację o zmianie niniejszego Regulaminu za pośrednictwem strony internetowej SKOK.
3. SKOK informuje Klienta o zmianie Regulaminu nie później niż na 14 dni przed proponowaną datą wejścia w życie zmian.

## § 23

1. SKOK ustala wzór rejestru reklamacji/skargi ( oddział , windykacja, centrala ) – załącznik nr 1 ORAZ 1A CENTRALA
2. SKOK ustala wzór pisma informującego o przedłużeniu terminu rozpatrzenia skargi/reklamacji – załącznik nr 2.
4. SKOK ustala wzór pisma reklamacyjnego/ skargi - wychodzącego/negatywnego - załącznik nr 3.
5. SKOK ustala wzór pisma reklamacyjnego/ skargi - wychodzącego pozytywnego - załącznik nr 4
6. SKOK ustala wzór protokołu reklamacyjnego - załącznik nr 5
7. SKOK ustala wewnętrzny proces, obieg i archiwizowanie dokumentacji reklamacyjnej i skarg - załącznik nr 6.

## § 24

Niniejszy dokument został przyjęty Uchwałą Zarządu nr 1 z dnia 19.10.2015r i obowiązuje od dnia 02.11.2015r.