Załącznik nr 1
do Uchwały Zarządu nr 18/06/25 z dnia 30.06.2025 r.

Instrukcja rozpatrywania reklamacji w Regionalnej Spółdzielczej Kasie Oszczędnościowo – Kredytowej im. Św. Brata Alberta

Spis treści

Rozdział 1. Wprowadzenie……2

Rozdział 2. Definicje……2

Rozdział 3. Zasady dotyczące sposobu informowania klienta o możliwości złożenia reklamacji… 2

Rozdział 4. Zasady dotyczące sposobu składania reklamacji…… 3

Rozdział 5. Zasady dotyczące udzielania odpowiedzi na reklamację……4

Rozdział 6. Postanowienia końcowe……5

Spis załączników:

1. Formularz reklamacyjny.
2. Rejestr reklamacji złożony w oddziale SKOK.
3. Protokół ze złożonej ustnie reklamacji.

Czerwiec 2025

Historia zmian w dokumencie		
Wersja 1	18.01.2017	Zmiany w treści
Wersja 2	20.12.2018	Aktualizacja regulacji
Wersja 3	01.04.2025	Aktualizacja regulacji
Wersja 4	30.06.2025	Aktualizacja regulacji

Rozdział I
Wprowadzenie

§ 1

1. Instrukcja określa organizację przyjmowania oraz tryb i zasady postępowania przy rozpatrywaniu reklamacji dotyczących świadczonych usług lub prowadzonej przez Kasę działalności.
2. Regionalna SKOK im. Św. Alberta rozpatruje reklamacje zgodnie z:

- Ustawą z dnia z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji,
- Ustawą z dnia 10 maja 2018 r. o zmianie ustawy o usługach płatniczych oraz niektórych innych ustaw.

Rozdział II
Definicje

§ 2

Ilekroć w treści tej Instrukcji użyte są poniższe skróty, oznaczają one:

1) **SKOK lub Kasa** – Regionalna Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo – Kredytowa im. Św. Brata Alberta;
2) **Pracownik SKOK –** pracownik Regionalnej Spółdzielczej Kasy Oszczędnościowo – Kredytowej im. Św. Brata Alberta;
3) **Reklamacja -** każde wystąpienie Klienta, odnoszące się do zastrzeżeń dotyczących działalności lub usług świadczonych przez Kasę;
4) **Klient –** każdy podmiot składający lub zamierzający złożyć reklamację, który korzysta, korzystał z usług świadczonych przez Kasę bądź wnioskował o świadczenie takich usług lub był odbiorcą oferty marketingowej SKOK.

Rozdział III
Zasady dotyczące sposobu informowania klienta o możliwości złożenia reklamacji

§ 3

1. Informacja dotycząca możliwości złożenia przez Klienta reklamacji do SKOK oraz o trybie i zasadach wnoszenia i rozpatrywania reklamacji jest przekazywana Klientowi na etapie zawierania umowy w formie pisemnej i wskazuje:
   a) dopuszczalną formę złożenia reklamacji,
   b) miejsce złożenia reklamacji,
   c) sposób potwierdzenia wpływu reklamacji,

d) termin udzielenia odpowiedzi na reklamację,
e) sposób powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji, w tym formę odpowiedzi i sposób jej doręczenia,
f) wskazanie, iż złożenie reklamacji niezwłocznie po powzięciu przez Klienta zastrzeżeń ułatwi i przyspieszy rzetelne rozpatrzenie jej przez SKOK.

2. W odniesieniu do klientów, którzy nie zawarli umowy ze SKOK, informacje, o których mowa w ust. 1, powinny zostać dostarczone w ciągu 7 dni od dnia, w którym nastąpiło zgłoszenie roszczeń Klienta wobec Kasy.
3. Informacja, o której mowa w ust. 1 powinna ponadto zawierać:
   a) wskazanie, że Kasa podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego, a w sprawach ochrony konsumentów właściwym organem nadzoru jest Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,
   b) akceptowalną przez SKOK pozasądową formę rozwiązywania ewentualnych sporów.

Rozdział IV
Zasady dotyczące sposobu składania reklamacji

§ 4

1. Klient może złożyć reklamację w następujący sposób:
   a) osobiście – w siedzibie głównej SKOK lub w oddziałach SKOK, przy czym wymaga to zachowania formy pisemnej – na formularzu udostępnionym przez SKOK, który stanowi załącznik nr 1 do niniejszej instrukcji;
   b) w formie pisemnej za pośrednictwem operatora pocztowego, kuriera lub posłańca na adres siedziby głównej SKOK (12-100 Szczytno, ul. Polska 35/1) lub oddziałów SKOK,
   c) ustnie – telefonicznie pod nr tel. (0-89) 624-30-64, albo osobiście, do protokołu (w siedzibie głównej SKOK lub w oddziałach SKOK), złożonej Pracownikowi,
   d) w formie elektronicznej:
      - na adres do doręczeń elektronicznych SKOK, o którym mowa w ustawie z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych - AE:PL-85200-11319-UCHGC-28,
      - na adres poczty elektronicznej – info@skokalberta.pl.
2. Wzór protokołu, o którym mowa w ust. 1c stanowi załącznik nr 3 do tej instrukcji.
3. Reklamacja może zostać złożona przez pełnomocnika dysponującego stosownym pełnomocnictwem udzielonym przez Klienta.
4. SKOK, na żądanie Klienta, potwierdza pisemnie lub w inny uzgodniony sposób fakt złożenia reklamacji.
5. Reklamacje w formie pisemnej należy składać w języku polskim.
6. Zgłoszenie reklamacji powinno nastąpić, w miarę możliwości, niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia, w celu umożliwienia jej rzetelnego rozpatrzenia. Kasa może wystąpić do Klienta o dodatkowe dokumenty i informacje, o ile będzie to niezbędne do rozpatrzenia reklamacji.
7. Reklamacja powinna zawierać: imię, nazwisko, adres do korespondencji oraz szczegółowy opis zdarzenia, czynności lub usługi Kasy będącej przedmiotem wniesionej

reklamacji. Ponadto reklamacja powinna wskazywać oczekiwania, co do sposobu rozstrzygnięcia.

8. Konsument, w tym Posiadacz rachunku, ma także prawo złożenia Kasie skargi na niezapewnianie spełniania wymagań dostępności produktów albo usług. Skargę wnosi się na zasadach określonych w tej Instrukcji.

§ 5

1. Bieg terminu rozpatrywania reklamacji rozpoczyna się w dniu jej wpływu do SKOK.
2. Przyjęcie reklamacji Klienta Kasa ewidencjonuje w odpowiednim rejestrze, o którym mowa w § 6.
3. Pracownik SKOK przyjmujący reklamację Klienta przekazuje ją niezwłocznie do Prezesa Zarządu.
4. Reklamacje są rozpatrywane przez Prezesa lub Wiceprezesa właściwego dla sprawy Klienta, bądź pracownika SKOK w uzgodnieniu z innymi komórkami organizacyjnymi Kasy, o ile dana reklamacja tego wymaga.
5. W przypadkach budzących wątpliwości prawne rozpatrzenie reklamacji powinno nastąpić po zasięgnięciu konsultacji lub uzyskania opinii prawnej Radcy Prawnego.
6. Organem odwoławczym w sprawach reklamacji jest Zarząd SKOK.

§ 6

1. Rejestr reklamacji złożonych przez Klientów prowadzony jest w każdym z Oddziałów Kasy według wzoru stanowiącego załącznik nr 2.
2. Dokumentacja dotycząca reklamacji przechowywana jest w Centrali Kasy.
3. Pełna dokumentacja składanej reklamacji oraz pełna treść odpowiedzi udzielonej na reklamację przechowywana jest przez okres 5 lat.

Rozdział V
Zasady dotyczące udzielania odpowiedzi na reklamację

§ 7

1. Reklamacje rozpatrywane są w sposób zapewniający wydanie niezależnego i obiektywnego rozstrzygnięcia zgłoszonego problemu, a odpowiedź powinna zawierać w szczególności:
   a) wskazanie uzasadnienia faktycznego i prawnego, chyba że reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą klienta,
   b) udzielenie wyczerpującej informacji na temat zgłoszonego problemu ze wskazaniem odpowiednich fragmentów umowy lub wzorca oraz stosowanych przepisów prawa,
   c) imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi ze wskazaniem jej stanowiska służbowego,

d) określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą Klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi.

2. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających ze złożonej reklamacji, treść odpowiedzi, o której mowa w ust. 1, powinna zawierać pouczenie o możliwości:
   a) odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi,
   b) wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy.
3. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji Klienta odpowiedź powinna zawierać również pouczenie o możliwości wystąpienia z wnioskiem o wszczęcie pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów do Rzecznika Finansowego (www.rf.gov.pl).
4. SKOK udziela odpowiedzi na reklamację bez zbędnej zwłoki jednak nie później niż w terminie 15 dni roboczych od daty jej otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa wyżej, SKOK w informacji przekazywanej Klientowi:
   a) wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
   b) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
   c) określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 35 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji.
5. Odpowiedź na reklamację powinna zostać przekazana w formie pisemnej za pośrednictwem poczty lub na wniosek Klienta – pocztą elektroniczną.
6. Do zachowania terminów, o których mowa w ust. 3, jest wystarczające wysłanie odpowiedzi przed ich upływem, a w przypadku odpowiedzi udzielonych na piśmie – nadanie w placówce pocztowej Poczty Polskiej.
7. Pisemna odpowiedź na reklamację wniesioną do SKOK zostaje sporządzona przy użyciu czcionki Times New Roman w wielkości co najmniej 12, a na uzasadnione żądanie Klienta – przy użyciu czcionki większej niż 12.
8. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji Klientowi przysługuje prawo do odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi do Zarządu SKOK w terminie 14 dni od daty otrzymania odpowiedzi.

Rozdział VI
Postanowienie końcowe

§ 8

1. W przypadku powstania sporu pomiędzy osobą wnoszącą reklamację a SKOK – strony sporu zobowiązują się do podjęcia wspólnych działań w celu polubownego załatwienia sprawy.
2. W przypadku braku porozumienia w przedmiocie polubownego załatwienia sprawy – Klient wnoszący reklamację może:

a) poinformować Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta o powstałym sporze,
b) skorzystać z pozasądowego postępowania w sprawie rozwiazywania sporów poprzez złożenie wniosku do Rzecznika Finansowego (www.rf.gov.pl),
c) skierować sprawę do rozpoznania przez właściwy sąd powszechny w Rzeczpospolitej Polskiej.

3. Organem nadzoru nad działalnością Regionalnej Spółdzielczej Kasy Oszczędnościowo – Kredytowej im. Św. Brata Alberta jest Komisja Nadzoru Finansowego, a w sprawach ochrony konsumentów Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.
4. Obowiązująca w SKOK „Instrukcja rozpatrywania reklamacji" dostępna jest w siedzibie głównej SKOK i w oddziałach SKOK oraz na stronie internetowej www.skokalberta.pl.

§ 9

1. Instrukcja wchodzi w życie z dniem 30.06.2025 roku.

Tytuł dokumentu:	Instrukcja rozpatrywania reklamacji w Regionalnej Spółdzielczej Kasie Oszczędnościowo – Kredytowej im. Św. Brata Alberta
Nr wersji:	4
Data wejścia w życie:	30.06.2025
Organ zatwierdzający dokument:	Zarząd

Data ostatniego przeglądu	Data kolejnego przeglądu	Przegląd wykonany w dniu	Czy dokument wymaga zmian (wpisać TAK lub NIE)	Podpis
06/2025	06/2026			

Załącznik nr 1 do Instrukcji rozpatrywania reklamacji

REKLAMACJA NR ...../...../.....

A. Wypełnia klient składający reklamację.

....
imię, nazwisko data

.....
adres do korespondencji

.....
nr członkowski

Przedmiot reklamacji (ustalenie przedmiotu i opis sytuacji/zdarzenia/okoliczności oraz ustalenie żądania składającego reklamację):

.....

.....

……...
.

……

…….
podpis Klienta

Wniosek dotyczący przekazania odpowiedzi.
Odpowiedź na złożoną przeze mnie reklamację proszę przekazać na niżej wskazany adres poczty elektronicznej:

adres poczty elektronicznej: ……

…….
podpis Klienta

B. Wypełnia pracownik SKOK przyjmujący reklamację.

.....
data, pieczątka i podpis pracownika

Załącznik nr 2 do Instrukcji rozpatrywania reklamacji

REJESTR REKLAMACJI ZŁOŻONYCH W ODDZIALE SKOK W ……

L.P.	DATA WPŁYWU REKLAMACJI DO SKOK	NAZWISKO I IMIĘ SKŁADAJĄCEGO REKLAMACJĘ	ADRES ZAMIESZKANIA / DO KORESPONDENCJI	CZEGO DOTYCZY REKLAMACJA	IMIĘ I NAZWISKO ORAZ STANOWISKO OSOBY ROZPATRUJĄCEJ REKLAMACJĘ	DATA ODPOWIEDZI NA REKLAMACJĘ

Załącznik nr 3 do Instrukcji rozpatrywania reklamacji

Wzór protokołu

Protokół ze złożonej ustnie reklamacji

……
data sporządzenia protokołu

1. Sposób złożenia reklamacji: ustnie telefonicznie / ustnie osobiście (niepotrzebne przekreślić)

2. Imię i nazwisko pracownika sporządzającego protokół:

…….

3. Imię i nazwisko Klienta składającego reklamację:

…….

4. Dane adresowa Klienta składającego reklamację:

……

5. Przedmiot reklamacji:

……

……

……

6. Ustalone żądanie Klienta składającego reklamację:

……..

……..

……..

……. …….
Podpis pracownika Podpis Klienta[1]

[1]Nie wymagany przy telefonicznym składaniu reklamacji. W przypadku odmowy złożenia podpisu pracownik umieszcza w protokole adnotacje na ten temat.