



Załącznik nr 1
do Uchwały Zarządu nr 09/02/26 z dnia 13.02.2026 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.....	6

Spis załączników:

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

Luty 2026

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
Wersja 5	13.02.2026	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 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

Ilekcroć 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,

Instrukcja rozpatrywania 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) w formie pisemnej - osobiście (w siedzibie głównej SKOK, w Oddziałach SKOK) lub przesyłką pocztową wysłaną na adres siedziby głównej SKOK lub Oddziału SKOK albo nadana w placówce podmiotu zajmującego się doręczaniem korespondencji na terenie Unii Europejskiej,
 - b) w formie elektronicznej z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej na info@skokalberta.pl lub na adres do doręczeń elektronicznych SKOK, o którym mowa w ustawie z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych,
 - c) ustnie – telefonicznie pod numerem telefonu (0-89) 624 30 64 albo osobiście do protokołu podczas wizyty w placówce SKOK (w siedzibie głównej SKOK lub w oddziale SKOK).

Wzór protokołu, o którym mowa w ust. 1c stanowi załącznik nr 3 do tej instrukcji.

2. Reklamacja może zostać złożona przez pełnomocnika dysponującego stosownym pełnomocnictwem udzielonym przez Klienta.
3. SKOK, na żądanie Klienta, potwierdza pisemnie lub w inny uzgodniony sposób fakt złożenia reklamacji.
4. Reklamacje w formie pisemnej należy składać w języku polskim.
5. 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.
6. Reklamacja powinna zawierać: imię, nazwisko, adres do korespondencji oraz szczegółowy opis zdarzenia, czynności lub usługi Kasy będącej przedmiotem wniesionej

Instrukcja rozpatrywania reklamacji

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

7. Konsument, w tym Posiadacz rachunku, ma także prawo złożenia Kasie skargi na niezapewnienie 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 uzyskaniu 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,

Instrukcja rozpatrywania reklamacji

- 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. Reklamację SKOK rozpatruje niezwłocznie, jednakże 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. Po złożeniu przez Klienta reklamacji, SKOK rozpatruje reklamację i udziela odpowiedzi na piśmie:
 - a) w postaci elektronicznej – w przypadku gdy reklamacja została złożona przez Klienta na piśmie w postaci elektronicznej, chyba że Klient wniósł o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci papierowej,
 - b) w postaci papierowej – w przypadku gdy reklamacja została złożona przez Klienta na piśmie w postaci papierowej, chyba że Klient wniósł o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci elektronicznej,
 - c) w postaci papierowej lub elektronicznej, zgodnie z wnioskiem Klienta – w przypadku gdy reklamacja została złożona przez Klienta ustnie.
6. Do udzielenia odpowiedzi w postaci elektronicznej wykorzystuje się:
 - a) środek komunikacji elektronicznej, za pomocą którego Klient złożył reklamację albo innego wskazanego przez Klienta środka komunikacji elektronicznej – w przypadku gdy reklamacja została złożona przez Klienta z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej
 - b) 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 Klienta na adres do doręczeń elektronicznych.
7. Do zachowania terminów, o których mowa w ust. 4, jest wystarczające wysłanie odpowiedzi przed ich upływem, a w przypadku odpowiedzi udzielonych na piśmie – nadanie w placówce pocztowej Poczty Polskiej.

Instrukcja rozpatrywania reklamacji

8. 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.
9. 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 rozwiązywania sporów poprzez złożenie wniosku do Rzecznika Finansowego (www.rf.gov.pl),
 - c) skierować sprawę do rozpoznania przez właściwy sąd powszechny w Rzeczypospolitej 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 13.02.2026 roku.

Instrukcja rozpatrywania reklamacji

Tytuł dokumentu:		Instrukcja rozpatrywania reklamacji w Regionalnej Spółdzielczej Kasie Oszczędnościowo – Kredytowej im. Św. Brata Alberta		
Nr wersji:		5		
Data wejścia w życie:		13.02.2026		
Organ zatwierdzający dokument:		Zarząd		
Data ostatniego przeglądu	Data kolejnego przeglądu	Przeгляд wykonany w dniu	Czy dokument wymaga zmian (wpisać TAK lub NIE)	Podpis
02/2026	02/2027			

Instrukcja rozpatrywania reklamacji

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, pieczętka i podpis pracownika

Instrukcja rozpatrywania reklamacji

Załącznik nr 2 do Instrukcji rozpatrywania reklamacji

REJESTR REKLAMACJI ZŁOŻONYCH W ODDZIALE SKOK W

L.P.	DATA WPŁYWU REKLAMACJI DO SKOK	NAZWISKO I IMIĘ SKŁADAJĄCE GO REKLAMACJĘ	ADRES ZAMIESZKANIA / DO KORRESPONDENCJI	CZEGO DOTYCZY REKLAMA CJA	IMIĘ I NAZWISKO ORAZ STANOWISKO OSOBY ROZPATRUJĄCEJ REKLAMACJĘ	DATA ODPOWIEDZI NA REKLAMACJĘ

Instrukcja rozpatrywania reklamacji

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 Klienta¹

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