



Załącznik nr 1  
do Uchwały Zarządu nr 34/12/18 z dnia 19.12.2018 r.

## Instrukcja rozpatrywania skarg 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 skargi.....	2
Rozdział 4. Zasady dotyczące sposobu składania skargi.....	3
Rozdział 5. Zasady dotyczące udzielania odpowiedzi na skargę.....	4
Rozdział 6. Postanowienia końcowe.....	5

Spis załączników:

1. Formularz skargi.
2. Rejestr skarg złożony w oddziale SKOK.
3. Protokół ze złożonej ustnie skargi.

**Grudzień 2018**

Historia zmian w dokumencie		
Wersja 1	18.01.2017	Zmiany w treści
Wersja 2	20.12.2018	Aktualizacja regulacji

## Rozdział I Wprowadzenie

### § 1

Niniejsze opracowanie stanowi realizację obowiązku informowania Klientów SKOK o możliwości złożenia skargi dotyczącej świadczonych usług lub prowadzonej przez Kasę działalności. Ponadto dokument ten stanowi uzupełnienie Polityki informacyjnej Regionalnej SKOK im. Św. Brata Alberta oraz wypełnia obowiązki informacyjne wynikające z przyjętych Zasad Ładu Korporacyjnego oraz obowiązki nałożone Ustawą z dnia 5 sierpnia 2015r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz. U. z 2017r., poz. 2270 i 2486 oraz z 2018r. poz. 1075), a także Ustawą o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz.U. z 2016r., poz. 1823 z dnia 23.09.2016r.)

## Rozdział II Definicje

### § 2

Ilekroć w treści niniejszej 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) **Skarga** - każde wystąpienie Klienta, w tym także reklamacja, odnoszące się do zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez SKOK;
- 4) **Klient** – każdy podmiot składający lub zamierzający złożyć skargę, 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 skargi

### § 3

1. Informacje dotyczące możliwości złożenia przez Klienta skargi do SKOK są przekazywane Klientowi na etapie zawierania umowy w formie pisemnej i wskazują:
  - a) dopuszczalną formę złożenia skargi,
  - b) miejsce złożenia skargi,
  - c) sposób potwierdzenia wpływu skargi,
  - d) termin udzielenia odpowiedzi na skargę,

- e) sposób powiadomienia o rozpatrzeniu skargi, w tym formę odpowiedzi i sposób jej doręczenia,
  - f) wskazanie, iż złożenie skargi niezwłocznie po powzięciu przez Klienta zastrzeżeń ułatwi i przyspieszy rzetelne rozpatrzenie skargi przez SKOK.
2. W odniesieniu do klientów, którzy nie zawarli umowy z 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 skargi**

#### **§ 4**

1. Klient ma prawo do złożenia skargi dotyczącej usług świadczonych przez SKOK lub prowadzonej przez Kasę działalności. Skargę można składać w następujący sposób:
  - a) osobiście – w siedzibie głównej SKOK lub w oddziałach Kasy, przy czym wymaga to zachowania formy pisemnej – na formularzu udostępnionym przez SKOK (załącznik nr 1 do instrukcji),
  - b) w formie pisemnej za pośrednictwem operatora pocztowego, kuriera lub pośtańca na adres siedziby głównej SKOK (12-100 Szczytno, ul. Polska 35/1 ), lub oddziałów SKOK,
  - c) ustnie – telefonicznie pod nr tel. (89) 624 30 64 albo osobiście do protokołu (w siedzibie głównej SKOK lub w oddziałach) złożonej pracownikowi SKOK.
2. Wzór protokołu, o którym mowa w ust. 1c stanowi załącznik nr 3 do niniejszej instrukcji.
3. Skarga może zostać złożona przez pełnomocnika dysponującego stosownym pełnomocnictwem udzielonym przez Klienta.
4. SKOK, na żądanie Klienta, potwierdza pisemnie lub w inny sposób uzgodniony z Klientem, fakt złożenia przez niego skargi.
5. Skargi w formie pisemnej należy składać w języku polskim.
6. Zgłoszenie skargi 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 skargi.
7. Skarga powinna zawierać: imię, nazwisko, adres do korespondencji oraz szczegółowy opis zdarzenia, czynności lub usługi Kasy będącej przedmiotem wniesionej skargi. Ponadto skarga powinna wskazywać oczekiwania, co do sposobu rozstrzygnięcia.

## Instrukcja rozpatrywania skarg

### § 5

1. Przyjęcie skargi Klienta Kasa ewidencjonuje w odpowiednim rejestrze, o którym mowa w § 6.
2. Pracownik SKOK przyjmujący skargę Klienta przekazuje ją niezwłocznie do Prezesa Zarządu.
3. Skargi są rozpatrywane przez Prezesa lub Wiceprezesa właściwego dla sprawy członka, bądź pracownika SKOK w uzgodnieniu z innymi komórkami organizacyjnymi Kasy, o ile dana skarga tego wymaga.
4. W przypadkach budzących wątpliwości prawne rozpatrzenie skargi powinno nastąpić po zasięgnięciu konsultacji lub uzyskaniu opinii prawnej Radcy Prawnego.
5. Organem odwoławczym w sprawach reklamacji jest Zarząd SKOK.

### § 6

1. Rejestr skarg złożonych przez Klientów prowadzony jest przez pracowników Kasy według wzoru stanowiącego załącznik nr 2.
2. Rejestr skarg znajduje się w Działach Obsługi Klienta.
3. Dokumentacja dotycząca skarg przechowywana jest w Centrali Kasy.
4. Pełna dokumentacja składanej skargi oraz pełna treść odpowiedzi udzielonej na skargę przechowywana jest przez okres 5 lat.

## Rozdział V

### Zasady dotyczące udzielania odpowiedzi na skargę

### § 7

1. Skargi rozpatrywane są pod kątem wydania niezależnego i obiektywnego rozstrzygnięcia zgłoszonego problemu, a odpowiedź powinna zawierać w szczególności:
  - a) wskazanie uzasadnienia faktycznego i prawnego, chyba że skarga 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 skardze rozpatrzonej zgodnie z wola Klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi.
2. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających ze skargi treść odpowiedzi, o której mowa z ust. 1, powinna zawierać również 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 roszczeń wynikających ze skargi Klienta – dodatkowo pouczenie o możliwości wystąpienia z wnioskiem o wszczęcie pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów do Rzecznika Finansowego ([www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)).
4. Skargę SKOK rozpatruje niezwłocznie, jednakże nie później niż w terminie 15 dni roboczych od daty jej otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie skargi 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 skargi i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 35 dni roboczych od dnia otrzymania skargi.
5. Odpowiedź na skargę powinna zostać przekazana pisemnie 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 operatora wyznaczonego w rozumieniu art. 3 pkt 13 ustawy z dnia 23 listopada 2012r. – Prawo pocztowe.
7. Pisemna odpowiedź na skargę 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 ze skargi 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 skargę 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 skargę 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](http://www.rf.gov.pl)),
  - c) skierować sprawę do rozpoznania przez właściwy sąd powszechny w Rzeczypospolitej Polskiej.

## Instrukcja rozpatrywania skarg

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 niniejsza Instrukcja dostępna jest w siedzibie głównej SKOK i w oddziałach SKOK oraz na stronie internetowej [www.skokalberta.pl](http://www.skokalberta.pl).

### § 9

1. Niniejsza Instrukcja wchodzi w życie z dniem 20.12.2018 roku.
2. Z dniem 20.01.2018 r. roku traci moc „Instrukcja rozpatrywania skarg w Regionalnej SKOK im. Św. Brata Alberta” zatwierdzona Uchwałą Zarządu nr 20/01/17 z dnia 18.01.2017r.

Tytuł dokumentu:		Instrukcja rozpatrywania skarg w Regionalnej Spółdzielczej Kasie Oszczędnościowo – Kredytowej im. Św. Brata Alberta		
Nr wersji:		2		
Data wejścia w życie:		20.12.2018		
Organ zatwierdzający dokument:		Zarząd		
Data ostatniego przeglądu	Data kolejnego przeglądu	Przegląd wykonany w dniu	Czy dokument wymaga zmian (wpisać TAK lub NIE)	Podpis
12/2018	12/2019			

**Instrukcja rozpatrywania skarg**

Załącznik nr 1 do Instrukcji rozpatrywania skarg

SKARGA NR ...../...../.....

**A. Wypełnia klient składający skargę.**

.....  
imię, nazwisko

.....  
data

.....  
adres do korespondencji

.....  
nr członkowski

**Przedmiot skargi** (ustalenie przedmiotu i opis sytuacji/zdarzenia/okoliczności oraz ustalenie żądania składającego skargę):

.....  
.....  
.....  
.....

.....  
podpis Klienta

**Wniosek dotyczący przekazania odpowiedzi.**

Odpowiedź na złożoną przeze mnie skargę proszę przekazać na niżej wskazany adres poczty elektronicznej:

adres poczty elektronicznej: .....

.....  
podpis Klienta

**B. Wypełnia pracownik SKOK przyjmujący skargę**

.....  
data, pieczęć i podpis pracownika przyjmującego



## Instrukcja rozpatrywania skarg

Załącznik nr 2 do Instrukcji rozpatrywania skarg

### REJESTR SKARG ZŁOŻONYCH W ODDZIALE SKOK W .....

L.P.	DATA WPŁYWU SKARGI DO SKOK	NAZWISKO I IMIĘ SKŁADAJĄCEGO SKARGĘ	ADRES ZAMIESZKANIA / DO KORESPONDENCJI	CZEGO DOTYCZY SKARGA	IMIĘ I NAZWISKO OSOBY ROZPATRUJĄCEJ SKARGĘ I STANOWISKO	DATA ODPOWIEDZI NA SKARGĘ



Załącznik nr 3 do Instrukcji rozpatrywania skarg  
Wzór protokołu

### Protokół ze złożonej ustnie skargi

.....  
data sporządzenia protokołu

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

2. Imię i nazwisko pracownika sporządzającego protokół:

.....

3. Imię i nazwisko Klienta składającego skargę:

.....

4. Dane adresowa Klienta składającego skargę:

.....

5. Przedmiot skargi:

.....

.....

.....

6. Ustalone żądanie Klienta składającego skargę:

.....

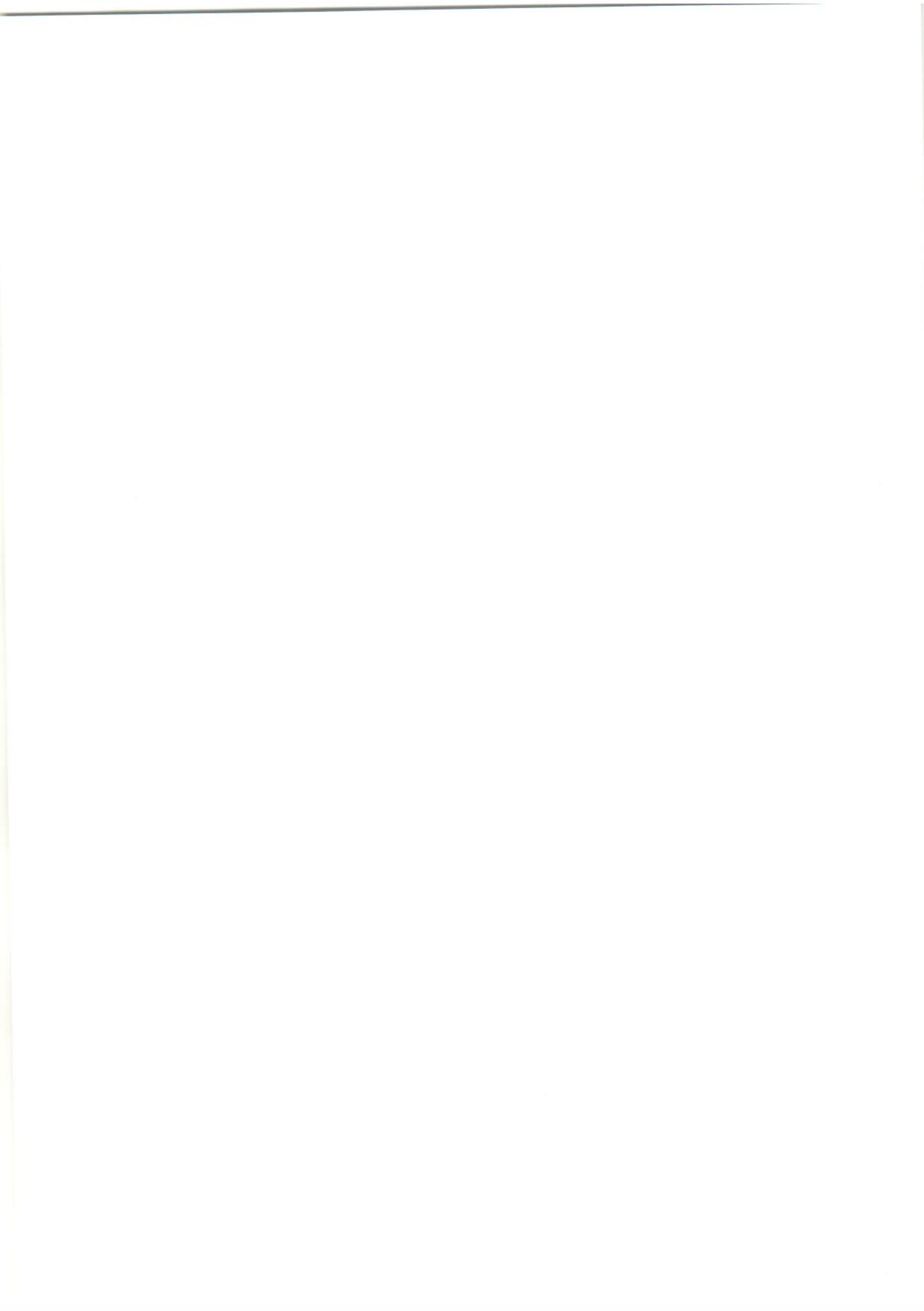
.....

.....

.....  
Podpis pracownika

.....  
Podpis Klienta<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Nie wymagany przy telefonicznym składaniu skargi. W przypadku odmowy złożenia podpisu pracownik umieszcza w protokole adnotacje na ten temat.



**UCHWAŁA NR 34/12/18**

**ZARZĄDU REGIONALNEJ SKOK**

*IM. ŚW. BRATA ALBERTA*

*W SZCZYTNI*

*z dnia 19.12.2018 roku*

**w sprawie zatwierdzenia zmian w „Instrukcji rozpatrywania skarg w Regionalnej Spółdzielczej Kasie Oszczędnościowo – Kredytowej im. Św. Brata Alberta w Szczytnie”**

Zarząd Regionalnej Spółdzielczej Kasy Oszczędnościowo – Kredytowej im. Św. Brata Alberta w Szczytnie w związku z wejściem w życie nowych postanowień ustawy o usługach płatniczych wprowadzonych ustawą z dnia 10 maja 2018 r. o zmianie ustawy o usługach płatniczych oraz niektórych innych ustaw (tzw. Ustawa PSD2) oraz działając na podstawie § 43 pkt. 2 Statutu postanawia:

**§ 1**

zatwierdzić jako obowiązującą „Instrukcję rozpatrywania skarg w Regionalnej SKOK im. Św. Brata Alberta”, która stanowi załącznik nr 1 do niniejszej uchwały.

**§ 2**

Z dniem 20.12.2018 roku traci moc Uchwała Zarządu nr 20/01/17 z dnia 18.01.2017 r. w sprawie zatwierdzenia zmian w „Instrukcji rozpatrywania skarg w Regionalnej Spółdzielczej Kasie Oszczędnościowo – Kredytowej im. Św. Brata Alberta w Szczytnie”

**§ 3**


Uchwała wchodzi w życie z dniem 20.12.2018 r..

**Podpisy Członków Zarządu:**

Anna Fomin  
Prezes Zarządu -

  
.....

Anna Samsel  
Wiceprezes Zarządu -

  
.....

Jerzy Dostatni  
Członek Rady Nadzorczej oddelegowany  
do pełnienia funkcji Wiceprezesa Zarządu - .....

