



*Załącznik nr 1  
do Uchwały Zarządu nr 14/03/25 z dnia 31.03.2025 r.*

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

### Spis treści

<b>Rozdział 1. Wprowadzenie.....</b>	<b>2</b>
<b>Rozdział 2. Definicje.....</b>	<b>2</b>
<b>Rozdział 3. Zasady dotyczące sposobu informowania klienta o możliwości złożenia reklamacji... </b>	<b>2</b>
<b>Rozdział 4. Zasady dotyczące sposobu składania reklamacji.....</b>	<b>3</b>
<b>Rozdział 5. Zasady dotyczące udzielania odpowiedzi na reklamację.....</b>	<b>4</b>
<b>Rozdział 6. Postanowienia końcowe.....</b>	<b>5</b>

Spis załączników:

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

**Marzec 2025**

<b>Historia zmian w dokumencie</b>		
Wersja 1	18.01.2017	Zmiany w treści
Wersja 2	20.12.2018	Aktualizacja regulacji
Wersja 3	01.04.2025	Aktualizacja regulacji

## Rozdział I Wprowadzenie

### § 1

1. Niniejsza 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

Ilekcioć 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) **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) 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 pośtańca 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](mailto:info@skokalberta.pl).
2. Wzór protokołu, o którym mowa w ust. 1c stanowi załącznik nr 3 do niniejszej 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

## Instrukcja rozpatrywania reklamacji

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

### § 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:

## Instrukcja rozpatrywania reklamacji

- 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 z 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](http://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 operatora wyznaczonego w rozumieniu art. 3 pkt 13 ustawy z dnia 23 listopada 2012r. – Prawo pocztowe.
  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 rozwiązywania sporów poprzez złożenie wniosku do Rzecznika Finansowego ([www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)),

## Instrukcja rozpatrywania reklamacji

- 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 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 01.04.2025 roku.

Tytuł dokumentu:		Instrukcja rozpatrywania reklamacji w Regionalnej Spółdzielczej Kasie Oszczędnościowo – Kredytowej im. Św. Brata Alberta		
Nr wersji:		3		
Data wejścia w życie:		01.04.2025		
Organ zatwierdzający dokument:		Zarząd		
Data ostatniego przeglądu	Data kolejnego przeglądu	Przeгляд wykonany w dniu	Czy dokument wymaga zmian (wpisać TAK lub NIE)	Podpis
03/2025	03/2026			

## 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 KORESPONDENCJI	CZEGO DOTYCZY REKLAMACJA	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 Klienta<sup>1</sup>

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