INSTRUKCJA

PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I REKLAMACJI

W SPÓŁDZIELCZEJ KASIE OSZCZĘDNOŚCIOWO-KREDYTOWEJ „ŚWIDNIK"

Wersja:	1.0		
Data utworzenia:	29.12.2014 r.	Uchwała / Organ	4/29.12.2014/Zarząd
Data obowiązywania:		01.01.2015 r.	
Właściciel procesu:	Małgorzata Ryń		

Wersja	Opis zmian	Data aktualizacji	Data obowiązywania	Uchwała / Organ
2.0	Nowa instrukcja	06.10.2015	11.10.2015	2/06.10.2015/Zarząd
2.1	- wykreślenie w § 7 pkt 2 ppkt 4 - ppkt 5 otrzymuje nr 4	03.01.2017	10.01.2017	7/03.01.2017/Zarząd
2.2	§ 6.pkt 3 dodano- 15 dni roboczych (jeżeli reklamacja dotyczy usługi płatniczej) / § 6.pkt 4 dodano- 15 dni roboczych (jeżeli reklamacja dotyczy usługi płatniczej) / § 6.pkt 4 dodano- bądź powinien być nie dłuższy niż 35 dni roboczych jeżeli reklamacja dotyczy usługi płatniczej § 6.pkt 7-„listem poleconym" zastąpiono „przesyłką pocztową za potwierdzeniem odbioru" § 8.pkt 5-„w teczkach członkowskich" zastąpiono „w Sekretariacie Zarządu „	19.12.2018	20.12.2018	4/19.12.2018/Zarząd

ROZDZIAŁ I. WSTĘP

§ 1.

Niniejsza Instrukcja określa organizację przyjmowania oraz tryb i zasady postępowania przy rozpatrywaniu reklamacji wpływających do Spółdzielczej Kasy Oszczędnościowo- Kredytowej "Świdnik" zwanej dalej SKOK "Świdnik", na podstawie, Regulaminu rozpatrywania reklamacji związanych z usługami świadczonymi przez Spółdzielczą Kasę Oszczędnościowo-Kredytową "Świdnik" zwanego dalej Regulaminem.

Rozpatrywanie skarg której przedmiotem mogą być w szczególności zastrzeżenia dotyczące działalności Kasy, zaniedbań lub niezgodności z prawem Klientów SKOK "Świdnik" reguluje "Instrukcja rozpatrywania skarg i wniosków w SKOK „Świdnik"

§ 2.

Użyte w Instrukcji pojęcia są tożsame z użytymi w Regulaminie i oznaczają:

1) **reklamacja** – każde wystąpienie skierowane do SKOK "Świdnik" przez Klienta SKOK "Świdnik", w którym Klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez SKOK "Świdnik";
2) **skarga** – wystąpienie Klienta SKOK "Świdnik", zawierające krytyczne uwagi, opinie lub żądania dotyczące w szczególności zaniedbań lub nienależytego wykonywania zadań przez jednostki/komórki organizacyjne lub pracowników SKOK "Świdnik", naruszenia praworządności lub interesów SKOK "Świdnik", ogólnie przyjętych norm obyczajowych, a także przewlekłego lub biurokratycznego załatwiania spraw;
3) **komórka wiodąca** – komórka organizacyjna Centrali SKOK "Świdnik" lub placówka SKOK "Świdnik", której zakresu działania dotyczy reklamacja, odpowiedzialna za rozpatrzenie reklamacji;

§ 3.

1. SKOK "Świdnik" traktuje wszystkich swoich Klientów z należytą starannością.
2. Reklamacje składane przez Klientów powinny być rozpatrywane rzetelnie, wnikliwie i bezzwłocznie, z zachowaniem obiektywizmu oraz z poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa i dobrych obyczajów.

ROZDZIAŁ II. SKŁADANIE REKLAMACJI PRZEZ KLIENTA

§ 4.

1. Informacja dotycząca możliwości złożenia przez Klienta reklamacji do SKOK „Świdnik" oraz procedury składania i rozpatrywania reklamacji zamieszczana jest w umowie lub w załączniku do umowy zawieranej z Klientem, będącym integralną jej częścią. Wzór informacji dla Klientów stanowi załącznik nr 1 do Regulaminu.

2. Informacja o zasadach składania i rozpatrywania reklamacji jest ponadto:
   1) umieszczana w widocznym miejscu w placówkach SKOK „Świdnik";
   2) publikowana na stronie internetowej SKOK „Świdnik";
   3) przekazywana bezpośrednio przez pracownika SKOK „Świdnik" Klientowi – na jego żądanie.

   Wzór informacji dla Klientów o zasadach składania i rozpatrywania reklamacji stanowi załącznik nr 4 do Regulaminu.

III. TRYB ROZPATRYWANIA REKLAMACJI

§ 5.

1. Złożenie pisemnej reklamacji przez Klienta w każdej jednostce organizacyjnej SKOK „Świdnik" zajmującej się obsługą Klienta jest równoznaczne ze złożeniem jej w SKOK „Świdnik", jeżeli chodzi o początek biegu terminu rozpatrzenia reklamacji.
2. Na żądanie Klienta, SKOK „Świdnik" potwierdza fakt złożenia reklamacji na piśmie bądź za pośrednictwem poczty elektronicznej.
3. W przypadku reklamacji składanych telefonicznie, pracownik przyjmujący reklamację zobowiązany jest wypełnić formularz stanowiący załącznik nr 2 lub 2a do Regulaminu, w miejsce podpisu Klienta umieszczając adnotację „Reklamacja przyjęta w rozmowie telefonicznej w dniu ..... r. o godz. .....". Dalszy tryb rozpatrywania reklamacji jest taki sam, jak w przypadku reklamacji przyjętej w formie pisemnej.
4. W przypadku reklamacji składanych za pośrednictwem poczty elektronicznej, pracownik obsługujący pocztę elektroniczną zobowiązany jest oddrukować korespondencję, odnotować wpływ reklamacji w swojej ewidencji, poinformować pracownika na Stanowisku ds. organizacji, kadr oraz biura Zarządu oraz przekazać treść reklamacji w formie elektronicznej i papierowej niezwłocznie do dalszego procedowania, zgodnie z zapisami niniejszej Instrukcji.

§ 6.

1. Odpowiedź na reklamację Klienta powinna zostać udzielona w formie papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji. SKOK „Świdnik" może dostarczyć odpowiedź na reklamację pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek Klienta.
2. Odpowiedź powinna zostać sporządzona przy użyciu czcionki wielkości co najmniej 10, a na uzasadnione żądanie Klienta — przy użyciu dużej czcionki, tzw. large print.
3. Odpowiedź, o której mowa w ust. 1 powinna zostać udzielona bez zbędnej zwłoki jednak nie później niż w terminie 15 dni roboczych (jeżeli reklamacja dotyczy usługi płatniczej) /30 dni od daty otrzymania reklamacji. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.

4. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, gdy z uwagi na złożoność sprawy zachodzi konieczność przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego i termin 15- dniowy (jeżeli reklamacja dotyczy usługi płatniczej) / 30-dniowy nie może zostać dotrzymany, SKOK „Świdnik" informuje Klienta o:
   1) przyczynie opóźnienia;
   2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
   3) wskazuje przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi.
5. W przypadku, o którym mowa w ust. 4, termin rozpatrzenia reklamacji przez SKOK „Świdnik" i udzielenia odpowiedzi nie może być dłuższy niż 60 dni od daty otrzymania reklamacji bądź powinien być nie dłuższy niż 35 dni roboczych jeżeli reklamacja dotyczy usługi płatniczej
6. W przypadku niedotrzymania terminu określonego w ust. 3, a w określonych przypadkach terminu określonego w ust 5, reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta (zgodnie z art. 8 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmiotu rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym).
7. Odpowiedź na reklamację wysyłana jest do Klienta listem poleconym bądź przekazywana w innej formie – wyłącznie na wniosek Klienta, przy czym udzielenie odpowiedzi na reklamację w innej formie możliwe jest tylko w sytuacji, gdy treść tej odpowiedzi nie naraża SKOK „Świdnik" na postawienie zarzutu o ujawnieniu tajemnicy bankowej osobom nieuprawnionym.

§ 7.

1. Treść odpowiedzi, o której mowa w § 6 ust. 1, powinna zawierać w szczególności:
   1) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą Klienta;
   2) wyczerpującą informację na temat stanowiska SKOK „Świdnik" w sprawie skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów wzorca umowy lub umowy;
   3) wskazanie imienia i nazwiska osoby udzielającej odpowiedzi z podaniem jej stanowiska służbowego;
   4) 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 z reklamacji Klienta treść odpowiedzi, o której mowa w § 6 ust. 1, powinna również zawierać pouczenie o możliwości:
   1) odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację do Zarządu SKOK „Świdnik";
   2) skorzystania z mediacji przed Rzecznikiem Finansowym lub Sądem Polubownym przy Komisji Nadzoru Finansowego;

3) wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego;
4) wystąpienia z powództwem przeciwko Spółdzielczej Kasie Oszczędnościowo-Kredytowa "Świdnik" do Sądu właściwego, w zależności od wartości dochodzonego roszczenia i miejsca zamieszkania członka SKOK.

§ 8.

1. Fakt wpływu reklamacji Klienta jest ewidencjonowany w siedzibie SKOK „Świdnik" w rejestrze podawczym (korespondencji lub kancelaryjnym). Dokument zgłoszenia reklamacji jest przekazywany niezwłocznie do odpowiedniej komórki wiodącej właściwej dla sprawy Klienta, celem rozpatrzenia.
2. Kierujący komórką wiodącą odpowiedzialny jest za zebranie informacji i opinii niezbędnych do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, zajęcie stanowiska, przygotowanie i przesłanie Klientowi oraz pracownikowi na Stanowisku ds. organizacji, kadr oraz biura Zarządu odpowiedzi na reklamację.
3. Po wpływie reklamacji, kierujący komórką wiodącą wyznacza pracownika odpowiedzialnego za dalsze czynności związane z jej rozpatrzeniem.
4. Reklamacje są rozpatrywane w uzgodnieniu z innymi komórkami organizacyjnymi SKOK „Świdnik", o ile dana reklamacja tego wymaga.
5. Dokumentacja procesu rozpatrywania reklamacji jest przechowywana zgodnie z właściwymi przepisami prawa w Sekretariacie Zarządu i obejmuje w szczególności dokumenty reklamacji, notatki służbowe dotyczące sposobu rozpatrzenia reklamacji, w tym opinie innych komórek organizacyjnych SKOK „Świdnik" oraz kopie odpowiedzi na reklamację przekazane Klientom.
6. Odpowiedź na reklamację podpisuje kierujący komórką wiodącą.
7. W przypadku, gdy rozpatrzenie reklamacji przekracza kompetencje decyzyjne komórki wiodącej, kierujący komórką wiodącą zwraca się o rozpatrzenie reklamacji do Zarządu SKOK „Świdnik" i reklamację rozpatruje Zarząd SKOK „Świdnik".
8. W przypadkach budzących wątpliwości prawne sposób rozpatrzenia reklamacji powinien być uzgadniany z Radcą Prawnym.

§ 9.

1. Reklamacje podlegają ewidencji w rejestrze reklamacji.
2. Rejestr reklamacji obejmuje:
   1) Numer reklamacji,
   2) Termin wniesienia reklamacji,
   3) Formę wniesienia reklamacji,
   4) Imię i nazwisko oraz stanowisko służbowe pracownika SKOK „Świdnik" przyjmującego reklamację,

5) Numer odpowiedzi na reklamację,
6) Termin udzielenia odpowiedzi na reklamację,
7) Imię i nazwisko oraz stanowisko służbowe pracownika SKOK „Świdnik" udzielającego odpowiedzi na reklamację,
8) Adnotację czy roszczenia z wniesionej reklamacji zostały uznane bądź nieuwzględnione,
9) Adnotacje dotyczące przeprowadzenia trybu odwoławczego,
10) Adnotację o wartościach roszczeń zgłoszonych w pozwach i kwot zasądzonych prawomocnymi orzeczeniami sądów na rzecz klientów,
11) Adnotacje pozostałe, istotne dla sprawy.

3. Za ewidencję reklamacji wpływających do Centrali, oraz koordynację procesu rozpatrywania reklamacji odpowiada pracownikowi na Stanowisku ds. organizacji, kadr oraz biura Zarządu.
4. Kierownik Oddziału odpowiada za ewidencję reklamacji wpływających do kierowanej przez niego jednostki organizacyjnej.

§ 10.

1. SKOK „Świdnik" corocznie, w terminie 45 dni od zakończenia roku kalendarzowego, przekazuje Rzecznikowi Finansowemu sprawozdanie dotyczące rozpatrywania reklamacji oraz liczby wystąpień Klientów SKOK „Świdnik" na drogę postępowania sądowego w wyniku nierozpatrzenia reklamacji zgodnie z wolą tych Klientów, z uwzględnieniem:
   1) liczby reklamacji;
   2) uznanych i nieuwzględnionych roszczeń, wynikających z wniesionych reklamacji;
   3) informacji o wartości roszczeń zgłoszonych w pozwach i kwot zasądzonych prawomocnymi orzeczeniami sądów na rzecz Klientów w okresie sprawozdawczym.
2. Za przygotowanie sprawozdania, o którym mowa w ust. 1 odpowiada pracownik na Stanowisku ds. organizacji, kadr oraz biura Zarządu
3. Sporządzone sprawozdanie wraz z wnioskami jest przekazywane do rozpatrzenia przez Zarząd SKOK „Świdnik" w terminie do dnia 31 stycznia każdego roku, a następnie sprawozdanie przesyłane jest do Rzecznika Finansowego w terminie wskazanym w ust. 1.

PREZES ZARZĄDU
Spółdzielczej Kasy
Oszczędnościowo-Kredytowej "ŚWIDNIK"
Małgorzata Ryń

WICEPREZES ZARZĄDU
Spółdzielczej Kasy
Oszczędnościowo-Kredytowej "Świdnik"
Marcin Żeleźniak

WICEPREZES ZARZĄDU
Spółdzielczej Kasy
Oszczędnościowo-Kredytowej "Świdnik"
Beata Ostrowska